

2d) LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA SE COMUNICA Y DESPLIEGA MEDIANTE UN ESQUEMA DE PROCESOS CLAVE

ENFOQUE Y DESPLIEGUE:

La Política y Estrategia se comunica a los Grupos de Interés a través de 2 herramientas informáticas (intranet y web), y directamente por E.D. y C.C.; se despliega mediante la gestión por procesos; y se evalúa externamente por un órgano de carácter político y otro de carácter social.

1. Comunicación.

El Servicio tiene establecidos mecanismos internos y externos para la comunicación y el despliegue de su P/E, que por lo que respecta al cliente viene exigido por el valor **transparencia**, que se deriva de nuestra **visión**.

Tres son los principales sistemas que se han implementado para comunicar la estrategia del Servicio:

A) La intranet, para el personal y la Directora General (4e). Toda la P/E del SEPRES se encuentra en la Intranet, no sólo los Planes o acciones de mejora, sino el seguimiento de los resultados derivados de los mismos. La evolución de los indicadores, el grado de cumplimiento de los objetivos (MDEO), el grado de cumplimiento de los Planes de mejora, la revisión de los procesos y planes, el seguimiento presupuestario y de las inversiones subvencionadas se actualizan en tiempo real en la Intranet, lo que permite que todo el personal acceda a la misma información y a la vez, tanto por lo que respecta a las nuevas acciones o proyectos implantados, como al seguimiento de los resultados obtenidos.

B) La web para los clientes (4 e); integrada dentro del portal web del Gobierno de La Rioja, se halla la página web de Servicios Sociales.

Esta web se organiza por colectivos, huyendo de la tendencia de la Administración a mostrarse bajo su organización departamental, difícil de interpretar para el ciudadano, y también cambiante (reestructuración de Consejerías)

La actuación de este Servicio afecta a distintos colectivos: Infancia, Mujer, Personas Mayores, Discapacidad, Exclusión Social, Inmigración, Pensiones, Ayudas, Subvenciones y Convenios.

Todas las prestaciones y ayudas que gestiona este Servicio se encuentran recogidas en la web, con información estadística sobre las mismas.

C) El correo electrónico para los aliados (trabajadores sociales). En 2005, se financió al 100% a los servicios sociales municipales equipos informáticos con conexión a internet. Esta actuación ha permitido tener un contacto permanente con ellos, de tal forma que cualquier nueva norma o criterio de aplicación del SEPRES se les comunica de forma inmediata.

2. Despliegue de la Política y Estrategia

El despliegue de la P/E se realiza E.D. y C.C. y, a partir del año 2006, por los Grupos de Mejora, dentro del sistema de gestión por procesos.

El Equipo Directivo y el Comité de Calidad

Tienen una doble función en el despliegue de la política y estrategia:

Como receptores de la estrategia global de la Consejería.

La política de la Consejería se traslada al personal a través del E.D. y C.C. En las reuniones semanales de los mismos, el primer punto del orden del día es siempre la transmisión por parte del Jefe de Servicio de aquellos aspectos transversales, que afectan a todo el Servicio (o a varios procesos) y, por ende, a todo (o a un número importante) de su personal; correspondiendo a los miembros del mismo su difusión y, en su caso, ejecución.

En segundo lugar, se transmite por separado a cada líder aquellas estrategias o proyectos que les afecten.

Como creadores y evaluadores de la política y estrategia propia del Servicio.

Los miembros del Comité (responsables de todos los Grupos de Mejora y Grupos de Procesos) trasladan en dichas reuniones semanales al resto del Comité los problemas detectados en la gestión de los procesos, así como las propuestas o sugerencias de clientes y del personal

Dicha información es esencial para efectuar el seguimiento de los proyectos y procesos implantados, así como para la elaboración y aprobación por el E.D. y C.C. de los nuevos planes, procesos y proyectos.

Los procesos y las reuniones de los grupos de proceso

Junto con los procesos propiamente estratégicos, el SEPRES tiene identificado los procesos

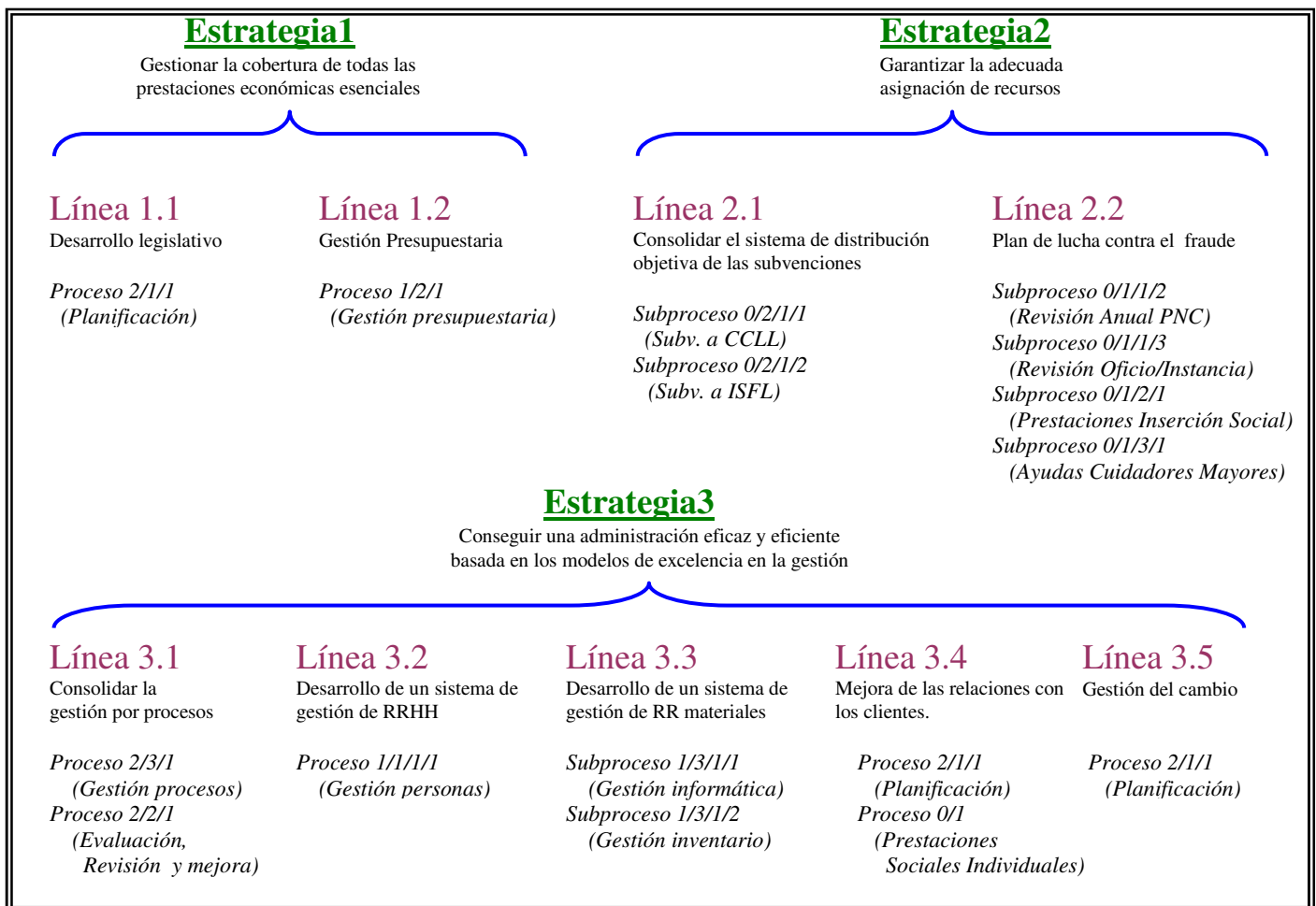
considerados como claves u operativos por el impacto directo en la prestación del servicio al cliente (5a) que son los que más inciden en el desarrollo de la P/E.

El responsable del proceso (1b) realiza el seguimiento del mismo, recopila y analiza la información de los indicadores (2b) y cumplimiento de objetivos, que posteriormente traslada al E.D. para su análisis y priorización de acciones de mejora.

De igual modo, la gestión por procesos facilita la comunicación al personal de la P/E. En una de las secciones del SEPRES, responsable de tres procesos clave, se celebra una reunión semanal desde 2003. Esta práctica interna se extenderá en 2008 a todos los procesos (Sugerencia en el B.S.)

El despliegue de los procesos “en cascada” y su alineación con el P/E se detallan en la figura 2 d 1.

Figura 2.d.1 Despliegue de la P/E a través de procesos



La Asamblea con todo el personal.

Este proyecto de reciente implantación (2006) tiene por objeto, precisamente, transmitir a todo el personal las líneas estratégicas del Servicio, así como animarles para efectuar aportaciones y transmitir las deficiencias/forma de solventarlas que puedan detectar.

Para tal fin –y sin perjuicio del proyecto “Buzón de sugerencias” elaborado en diciembre de 2006 por el Grupo de Personas- se ha colocado en el Servicio un mural en el que se recogen los criterios de la EFQM, para señalar (con pos-it’s) lo que hace

el Servicio en cada criterio y las áreas de mejora propuestas, según se señalaba en el criterio 1d).

En la Asamblea 2007 se decidió dar carácter semestral a la misma, lo que ya se ha desarrollado en 2008, al celebrar la primera reunión en febrero.

Obviamente, junto con esta reunión periódica se desarrollan otras puntuales cuando las circunstancias lo aconsejan; así, por ejemplo, a finales de 2006 se celebraron dos reuniones del Jefe de Servicio con cada una de las Secciones para explicar la incidencia en el mismo de la inminente entrada en vigor de la Ley de la Dependencia.

3. Rendición de cuentas. Evaluación y Revisión de la Política y Estrategia

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.

El primero es un órgano interno compuesto por los altos cargos de la Consejería, que evalúa semestralmente los proyectos que se desarrollan en la misma. Desde 2003 se presentan ante el Comité de Dirección los resultados de la gestión así como los nuevos proyectos, habiendo sido objeto de reiteradas felicitaciones por parte del mismo.

El segundo es un órgano de participación de los agentes sociales y entidades que actúan en el ámbito de los servicios sociales. Anualmente los distintos departamentos de la Consejería explican los proyectos más destacados. Desde 2004 este Servicio ha ofrecido al Consejo los resultados de los indicadores de gestión establecidos.

Finalmente está el control del cumplimiento de la Carta de Compromisos que corresponde efectuar a la Consejería de Administraciones Públicas. Este Servicio ha presentado sus resultados puntualmente todos los años, y además ha anticipado -igualmente todos los años de vigencia de la Carta- datos semestrales a los responsables directos de la misma.(6 b)

EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA: La valoración del despliegue de la P/E se realiza por E.D. mediante el proceso de E.R.M. (5 b), aplicado a los procesos vinculados a la P/E.

La valoración de la comunicación interna y externa se realiza por los Grupo de Personas y Clientes a través de las encuestas de personas y clientes (6 a y 7 a).

Las principales mejoras adoptadas se detallan a continuación:

Año	Fuente/Aprendizaje	Mejora	Resultado
2003	Sección de Pensiones	Reunión semanal	7 a
2005	Consejería de AAPP	Creación del Comité de Calidad y de los Grupos de Mejora	7 a
2006	Congreso AEC	Creación de la intranet	7 a
2006	D.G. Acción Social	Transmisión de P/E a los aliados por correo electrónico	9 a
2006	Consejería de AAPP	Modificación de la web	6 a
2006	Taller de procesos	Introducción de la "gestión por procesos". Despliegue de P/E a través de procesos.	6,7,8 y 9
2006	Consultora externa	1ª Asamblea	7 a
2006	Consejería de S. Sociales	Información a T Sociales del Sistema Riojano de Dependencia	9 a
2006	Consejería de S. Sociales	Información al personal del Sistema Riojano de Dependencia	7 a
2007	Comité de Calidad	Presentación al Consejo Riojano de Servicios Sociales de los resultados de la P/E (1ª encuesta)	8 a
2007	Comité de calidad	Difusión del PE y del Proceso de Planificación	7 a
2007	Asamblea	Establecimiento de dos Asambleas anuales	2008