

**5 CRITERIO 5 - PROCESOS**

**5a) DISEÑO Y GESTIÓN SISTEMÁTICA DE LOS PROCESOS.**

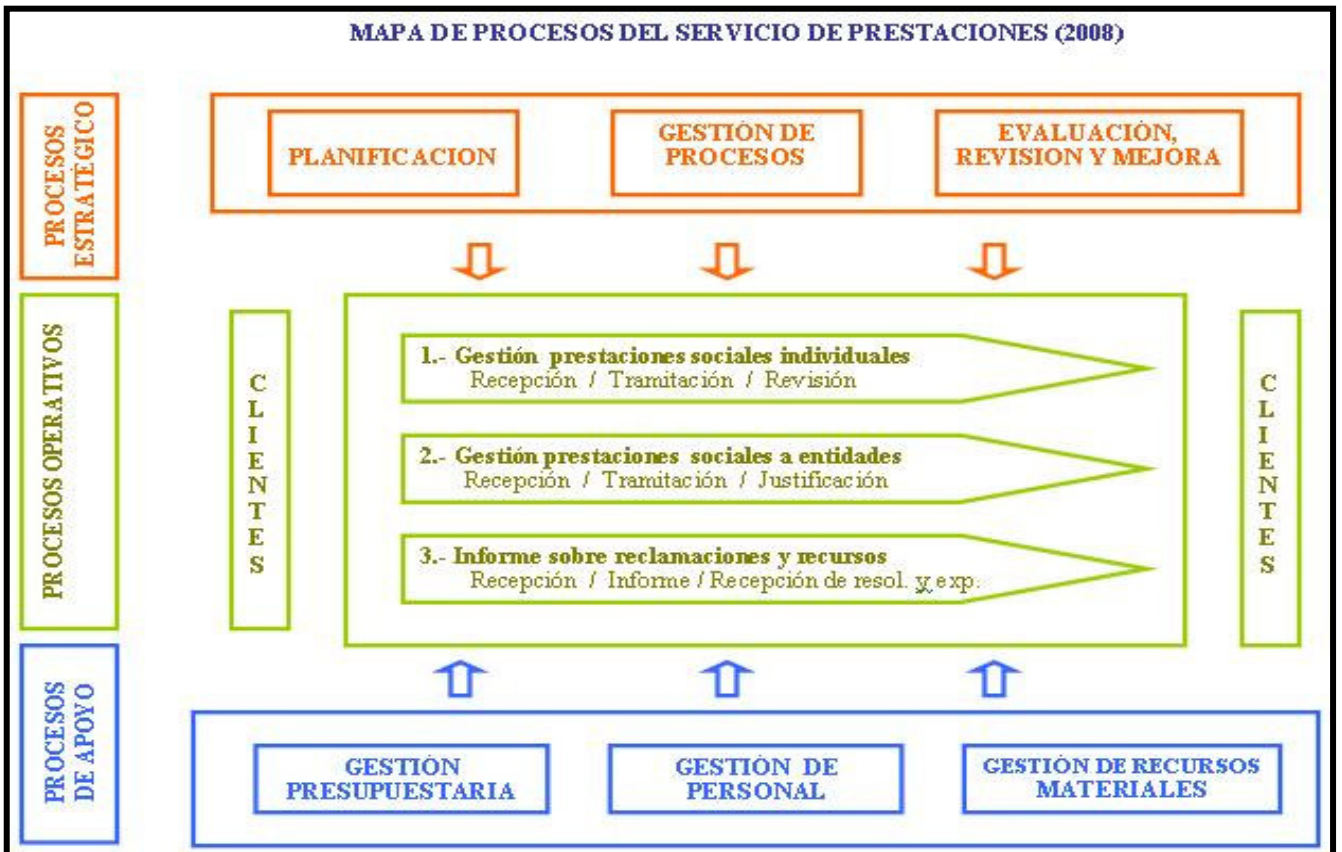
**ENFOQUE Y DESPLIEGUE:** Para la correcta gestión de las prestaciones sociales, Misión del SEPRES, así como para que dichas prestaciones lleguen a los destinatarios adecuados en el plazo más breve posible, definido en nuestra Visión, hemos desarrollado un sistema de gestión por procesos cuyo enfoque está planificado fundamentalmente a través de la línea estratégica 3.1 “consolidar la gestión por procesos” del P.E.

Todos los procesos están asociados a líneas estratégicas como se indica en la figura 2.d.1.

La gestión por procesos ha sido una de nuestras prioridades en los últimos años, fundamentalmente a raíz de la Autoevaluación EFQM (2006) que la identificó como área de mejora.

El SEPRES inició este camino en el año 1999 con el establecimiento de manuales de procedimiento para la gestión de las distintas prestaciones que tramitaba. En el año 2004 definimos nuestro primer mapa de procesos, que ha sido revisado en 3 ocasiones.

Figura 5.a.1 Mapa de Procesos. V3.00



En la parte superior del mapa se sitúan los procesos estratégicos, en la inferior los de apoyo, y en la parte central los operativos o claves relacionados antes y después con los clientes.

Se han identificado tres procesos clave en relación a los tres tipos de clientes identificados:

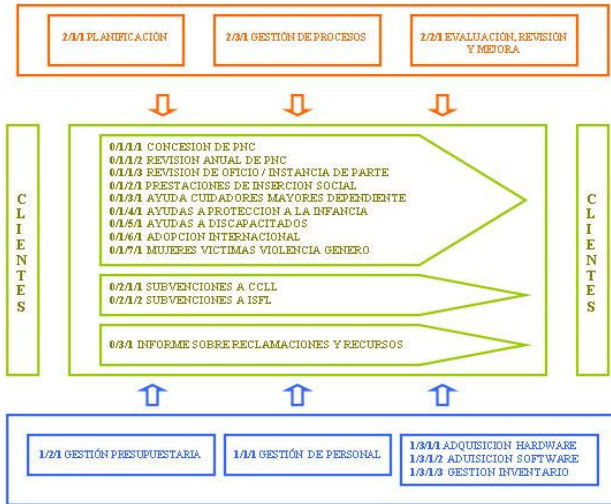
PROCESO CLAVE	TIPO DE CLIENTE	
P1. GESTIÓN PRESTACIONES SOCIALES INDIVIDUALES	CLIENTE EXTERNO	PERSONAS FÍSICAS
P 2. GESTIÓN PRESTACIONES SOCIALES A ENTIDADES		PERSONAS JURÍDICAS
P 3. INFORME SOBRE RECLAMACIONES Y RECURSOS	CLIENTE INTERNO	SEC. GENERAL TÉCNICA

Además, para identificar estos procesos clave se elaboró una “Matriz de Priorización de Procesos” analizando el impacto que tenía cada uno de ellos en los clientes, otros grupos de interés, personas, Gobierno y sociedad.

Para el despliegue del mapa se formó en 2006 un grupo de procesos de donde surgió la necesidad de desarrollar dos de ellos (prestaciones sociales individuales: personas físicas; y prestaciones sociales a entidades: asociaciones sin fin de lucro y corporaciones locales) a través de subprocesos coincidiendo básicamente con las prestaciones que

gestionamos, siendo la gestión de cada bloque muy similar.(fig 5.a.2) Se mantuvo el otro proceso clave diferenciado de los anteriores, por estar dirigido al cliente interno (informe sobre reclamaciones y recursos).

Figura 5.a.2 Mapa de SubProcesos. V1.00



Una vez identificados y ubicados los procesos, se les asigna un grupo de proceso en función de la prestación que gestionan o de la formación técnica que poseen, de tal manera que la totalidad de las personas del Servicio están integradas en uno o mas grupos (1a y 7b).

El Equipo Directivo. asigna un responsable de proceso, responsable que a su vez forma parte del Comité de Calidad para un mejor flujo de información entre cada grupo de proceso y el Comité.

Una vez definido y ubicado el proceso, identificados los clientes y sus expectativas, y asignado su grupo y responsable, se estructura y diseña el proceso mediante un sistema estandarizado a través de:

**-Ficha básica** de proceso que recoge la siguiente información:

- Nombre del proceso
- Tipo de proceso
- Misión
- Propietario/responsable
- Equipo o grupo de proceso
- Inicio/fin del proceso
- Proveedores
- Clientes
- Otros Grupos de Interés
- Procesos relacionados.

Figura 5.a.3 Ficha básica de proceso

Ficha Básica de Proceso		
Nombre del Proceso <b>CONCESION DE PNC</b>		Tipo del Proceso Operativo
Fecha		Nº de proceso 01/11
Misión del Proceso RECONOCER EL DERECHO A PRESTACION NO CONTRIBUTIVA A MAYORES Y O DISCAPACITADOS Y OTRAS CATEGORIAS DE BENEFICIARIOS SUJECOS A IGUALDAD		Nº de edición 1
Procedencia JEF A SECCION CONCESION PNC		2008/08
Inicio del proceso		Fin del proceso
Procedencia • REVISIÓN ANUAL • REAF • CASAPRO • AYUNTAMIENTOS • CENTRO BASE • COPIOLCIA		Clientes SOLICITANTES
Actividades del subproceso Recepcion → Tramitación → Resolución		Grupos de interés • SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS UITS • MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR
Procesos relacionados (Entrada)		Procesos relacionados (Salida) REVISION
Ocasionalmente		Ocasionalmente RECLAMACION
Aprobado Equipo	Fecha	Firma
Aprobado C.Calidad	Fecha	Firma
Aprobado Directores	Fecha	Firma

Para resolver los conflictos de interfase y establecer la coordinación y alineación entre los diferentes procesos, se identifican los relacionados antes y después con el que estamos diseñando, que generalmente corresponden a la misma prestación, y son causa y consecuencia unos de otros (por ejemplo: Concesión de PNC => Revisión de PNC=> Pago).

**-Ficha detallada** donde se refleja el flujograma del proceso, las personas responsables de cada actuación, la documentación adjunta y las salidas y entradas del proceso.

**-Ficha de indicadores** del proceso establecidos por el grupo en función de las características de cada proceso.

A estos indicadores se les asigna dentro del grupo un responsable de su medición con la periodicidad establecida para cada uno y la traslada a la hoja de seguimiento de indicadores. (fig 5.a.4)

Además, con periodicidad quincenal, los responsables / propietarios de los procesos, evalúan las posibles “alarmas” o anomalías que se pudieran producir como consecuencia del retraso en la tramitación de algún expediente. Es decir, no solo se analizan los tiempos medios de tramitación, sino también las posibles desviaciones en el tiempo de tramitación total de cada expediente. Estas alarmas se trasladan al E.D. para su análisis y establecimiento de las posibles soluciones.

Para facilitar la medición de los indicadores existen “cuadros de mando” que permiten controlar de manera automatizada los indicadores de calidad. La información que proporcionan esos indicadores es sistematizada y analizada para establecer los objetivos de rendimiento que se plasman en la MDEO (2b).

Figura 5.a.4 Seguimiento de Indicadores

PROCESO: REVISIÓN ANUAL DE PNC  
RESPONSABLE: JEFE SECCION REVISION PNC

Año 2008		INDICADORES		
Periodo		TOTAL DECLARACIONES REVISADAS (Porcentaje)	ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTES	DECLARACIONES ANUALES ENVIADAS EN EL MES DE ENERO (Porcentaje)
	1er Trimestre			
	2do Trimestre			
	3er Trimestre			
	4to Trimestre			

-**Ficha de revisión** del proceso donde, con periodicidad anual, se sitúan los indicadores de satisfacción y rendimiento con sus tendencias, objetivos y comparaciones, para su análisis por el grupo correspondiente y proponer las mejoras correspondientes para su aprobación por el E.D. (5b).

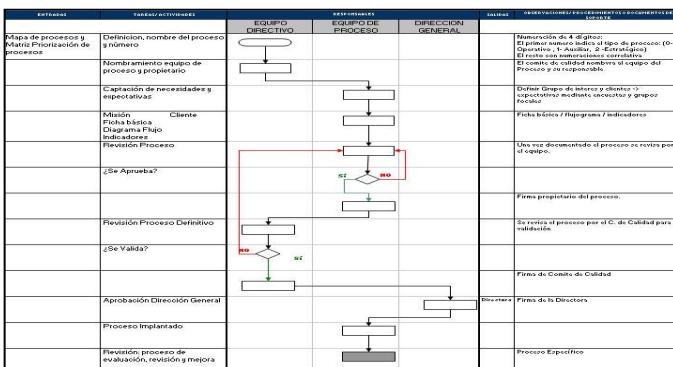
En el año 2008 se han realizado auditorias internas a dos subprocesos (0/1/1/1 Concesion PNC y 0/1/4/1 Ayudas para la Proteccion a la Infancia) con el fin de comprobar su correcta implantación.

Se crearon dos equipos de auditores que seleccionaron al azar tres expedientes por cada subproceso.

El resultado ha sido muy satisfactorio, no solo por no haberse detectado ninguna anomalía, sino tambien por cuanto ha consolidado el sistema de gestión por procesos dentro del SEPRES.

Para la sistematización en el diseño de los procesos, la identificación de nuevos o mejora de los existentes, disponemos del Proceso de Gestión de Procesos

Figura 5.a.5 Proceso de gestión de procesos



Persigue establecer la sistemática para la documentación de los procesos del Servicio con el fin de que éstos sean claros y concretos, contemplen las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como su revisión y mejora a través del proceso E/R/M, haciendo posible la gestión coordinada de todos los procesos y su alineación con la política y estrategia del SEPRES.

**EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA:** A través del Proceso de Gestión de Procesos mediante los siguientes indicadores:

AMBITO	INDICADOR	PERIOD	RESPONSABLE	RESUL 2007
Implantación de procesos	Procesos implantados sobre los definidos	Anual	E.D.	70%
Grado de satisfacción de las personas	Pregunta 11 E.S.P.	Anual	Grupo Personas	6,41

A continuación se detallan las principales mejoras implantadas en los últimos años fruto del aprendizaje:

AÑO	FUENTE/ APRENDIZAJE	MEJORA	RESULTADO/ IMPLANTACIÓN
1999	Otras administraciones	Manuales de procedimientos y normalización de formularios	9 b
2004	Seminario sobre el Modelo de Excelencia	Primer Mapa de Procesos	2004
2006	Consultora Externa	Matriz de priorización de procesos	2006
2006	Taller de Gestión por Procesos	2º Mapa de Procesos Ficha básica de proceso Ficha detallada Ficha de indicadores	2006/7
2006	Taller de Satisfacción de Clientes	Identificación de clientes/proceso	6 a
2006	Comite de Calidad	Extensión de indicadores a todos los procesos	6,7,8,9
2007	Consultora Externa	Matriz de determinación y evaluación de objetivos	6,7,8,9
2007	E.D.	3er Mapa de Procesos	2007
2007	Lectura Memorias	Proceso de Gestión de Procesos	2008
2007	Consultora externa	Auditoría interna	2008

**5b) INTRODUCCIÓN DE LAS MEJORAS NECESARIAS EN LOS PROCESOS MEDIANTE LA INNOVACION, A FIN DE SATISFACER PLENAMENTE A CLIENTES Y OTROS GRUPOS DE INTERES, GENERANDO CADA VEZ MAS VALOR**

**ENFOQUE Y DESPLIEGUE:** La gestión por procesos y su consolidación definida en la Línea Estratégica 3.1, es algo dinámico que nos obliga continuamente a reformular los mismos, introduciendo las mejoras que se ponen de manifiesto a través tanto de las sugerencias formuladas por los clientes y las personas del Servicio, como del análisis de la satisfacción del cliente y la valoración de los indicadores clave del rendimiento de la organización.

Las fuentes de información que sirven para detectar oportunidades de mejora y su impacto en