

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO:

Compromisos de Servicios de Recursos Humanos en la Dirección Provincial de la TGSS de Valencia

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Desmotivación y falta de identificación del personal con la organización, así como la existencia de problemas en los canales de comunicación.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Establecer una serie de compromisos que mejoren y potencien la comunicación interna, además de acercar la sección de RRHH a los empleados.

TERRITORIO:

Valencia

PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados públicos de la Dirección Provincial de la TGSS de Valencia.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) de Valencia.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

La Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social en Valencia ha desarrollado un instrumento innovador: los “Compromisos de Servicios de Recursos Humanos”. Se trata de una carta de servicios, pero no dirigida a los usuarios o clientes externos, sino enfocada al ámbito del personal de la propia organización.

El objetivo que se persigue es potenciar y mejorar la comunicación interna en la organización mediante la regulación del trato que van a recibir los empleados. Así pues, se pretende afianzar el concepto de compromiso interno, equiparando los derechos del empleado a los de cualquier ciudadano que se relaciona con la entidad, y acercar la Sección de Recursos Humanos al personal. La finalidad de estas intenciones es la

de incidir en la satisfacción y motivación de los trabajadores, cuestión que ayudará a la consecución de los objetivos generales de la TGSS.

Los Compromisos de Servicios garantizan a las personas integrantes de la organización 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 más 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. A ser atendidas en la lengua que elijan (Castellano/Valenciano).

Asimismo, en el desarrollo de la práctica, se han establecido diversos canales de comunicación:

- Organizaciones sindicales representativas, Junta de Personal y Comité de Empresa.
- Servicio de quejas y sugerencias.
- Encuestas periódicas sobre los servicios prestados.
- Sistemas de garantía de calidad: gestión de calidad, reuniones con los responsables de la gestión o un área en la intranet provincial para promover la igualdad de género.
- Cursos de formación y elaboración de manuales sobre las materias contenidas en los compromisos.
- Jornadas de trabajo y reuniones periódicas con los responsables de recursos humanos.
- Área en la intranet sobre la igualdad de género.

Esta práctica obtuvo el reconocimiento del Director General de la TGSS como mejor iniciativa del ejercicio 2003 y el premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna en el año 2006, otorgado por el Ministerio de Administraciones Públicas.

OBSTÁCULOS SUPERADOS :

Debido a que en muchas ocasiones los trabajadores tienen una percepción determinada del departamento de Recursos Humanos de su organización; desde la sección de RRHH de la Delegación Provincial de la TGSS de Valencia se tuvo que realizar un esfuerzo para difundir la práctica, con el fin de cambiar dicha la visión estereotipada.

IMPACTO:

En cuanto a los resultados obtenidos, se ha logrado mejorar la comunicación interna de la organización y acercar la Sección de Recursos Humanos al personal. Las encuestas reflejan una alta satisfacción del personal en cuanto a los servicios prestados.

Además, los Compromisos han favorecido la creación de un grupo de trabajo para la mejora del funcionamiento de la Administración y de las condiciones de trabajo. Se han creado nuevos canales de comunicación (intranet provincial, foros de consulta...) y se han ampliado los horarios presenciales en la Sección de Recursos Humanos, garantizándose la atención personal a los empleados.

Por otra parte, se ha disminuido el índice de absentismo de los empleados debido a la adopción de medidas de conciliación de la vida familiar y laboral. Asimismo, se han establecido indicadores de rendimiento de los Compromisos (porcentaje de solicitudes resueltas en 24 horas y en un tiempo inferior a 10 días relativas al trámite de consultas planteadas por escrito, porcentaje de variaciones de nómina, generadas y comunicadas, efectuadas antes del cierre de la aplicación Sistema de Información de Personal, etc.) cuya evolución se publica en la intranet provincial cada tres meses.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

2003-Actualidad

En el año 2003 el equipo de personas de la Sección de RRHH elaboró un documento similar a las Cartas de Servicios, al que denominó “Compromisos de Servicios”; desde entonces y hasta la actualidad se ha venido desarrollando esta experiencia y adaptando dichos compromisos a las nuevas exigencias de las personas y la sociedad. Ejemplo de ello, es que durante los últimos años se ha apostado en recoger aquellas necesidades relativas a la igualdad de género, impulsadas por la normativa aprobada en dicha materia.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INAP
INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

ORDEN APU/3457/2006, de 17 de octubre, por la que se concede el Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna 2006. BOE nº 269 del 10/11/2006

<http://www.boe.es/boe/dias/2006/11/10/pdfs/A39425-39426.pdf>