



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS**

GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DEL MAPA
DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO
DE SERVICIOS SOCIALES DEL
AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT Y
PROPUESTA DE MEJORA DE SUS
PROCEDIMIENTOS**

AUTOR: CRISTINA GRAMAJE CANTÓ

TUTOR: ESTER GUIJARRO TERRADELLAS

JULIO 2018

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 8 |
| 1.1 RESUMEN | 9 |
| 1.2 OBJETO DEL PRESENTE TFG | 12 |
| 1.3 OBJETIVOS..... | 12 |
| CAPITULO II. SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT | 14 |
| 2.1 SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO | 15 |
| 2.2 EL AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT | 15 |
| 2.2.1 LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO MUNICIPAL | 19 |
| 2.2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT | 24 |
| 2.2.3 LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA | 28 |
| 2.2.4 EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES EN EL AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT | 29 |
| 2.2.5 EL SOFTWARE | 43 |
| CAPÍTULO III.METODOLOGIA PARA EL DISEÑO DE LOS MAPAS DE PROCESOS | 45 |
| 3.1 INTRODUCCIÓN | 46 |
| 3.2 MAPAS DE PROCESO..... | 46 |
| 3.2.1 QUÉ SON LOS MAPAS DE PROCESOS | 46 |
| 3.2.2 JUSTIFICACIÓN DE LOS MAPAS DE PROCESO COMO HERRAMIENTA DE ANÁLISIS | 47 |
| 3.3 DIAGRAMAS DE FLUJO DE PROCESOS (DFP)..... | 48 |
| 3.3.1 SIMBOLOGIA DEL DFP | 49 |

| | |
|---|------------|
| 3.4 METODOLOGIA UTILIZADA EN EL TFG..... | 51 |
| CAPITULO IV. MAPAS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT | 56 |
| 4.1 INTRODUCCIÓN | 57 |
| 4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS..... | 57 |
| CAPÍTULO V. PROBLEMÁTICA ACTUAL DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y JUSTIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA | 101 |
| 5.1 PROBLEMÁTICA ACTUAL DE LOS PROCESOS Y PROPUESTAS DE MEJORA..... | 102 |
| 5.2 NUEVOS MAPAS DE PROCESOS DE LOS PROCESOS MEJORADOS | 105 |
| 5.3 PRESUPUESTO PARA LA VIABILIDAD DE LA IMPLANTACIÓN DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA. | 120 |
| 5.3.1 COSTE DE PERSONAL INTERNO (€) | 120 |
| 5.3.2 COSTE DE IMPLANTACIÓN DE MEJORA (€) | 125 |
| CAPITULO VI. CONCLUSIONES | 129 |
| CAPITULO VII. BIBLIOGRAFÍA..... | 133 |

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

| | |
|---|------------|
| TABLA 1: Composición del Ayuntamiento de Ontinyent. Fuente: página web del Ayuntamiento de Ontinyent | 18 |
| TABLA 2: Composición del Pleno del Ayuntamiento. Fuente: página web del Ayuntamiento de Ontinyent. | 21 |
| TABLA 3: Áreas de Gobierno Municipal. Fuente: Página web del Ayuntamiento de Ontinyent..... | 27 |
| TABLA 4: Empleados del Departamento de Servicios Sociales. . Fuente: Página web del Ayuntamiento de Ontinyent..... | 29 |
| TABLA 5: Relación de símbolos utilizados en los DFP y su explicación. Fuente: Elaboración propia | 50 |
| TABLA 6. Mejoras propuestas para la problemática detectada. . Fuente: Elaboración Propia..... | 105 |
| TABLA 7: Listado de Procedimientos mejorados. Elaboración propia... .. | 107 |
| TABLA 8: Coste de Personal Interno. Fuente: Elaboración Propia | 121 |
| TABLA 9: Coste de Personal Interno. Fuente: Elaboración Propia | 121 |
| TABLA 10: Coste de Personal Interno. Fuente: Elaboración Propia | 122 |
| TABLA 11: Coste de Personal Interno. Fuente: Elaboración Propia | 122 |
| TABLA 12: Costes Totales. Fuente: Elaboración propia | 124 |
| TABLA 13: Coste de Implantación de Mejora. Fuente: Elaboración propia | 125 |
| TABLA 14: Coste de Implantación de Mejora. Fuente: Elaboración propia | 126 |

TABLA 15: Coste de Implantación de Mejora.**Fuente: Elaboración propia 127****TABLA 15: Coste de Implantación de Mejora.****Fuente: Elaboración propia 128****FIGURA 1: Composición de las comisiones informativas. Elaboración propia. 23****FIGURA 2: Niveles de intervención de los Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Ontinyent. Fuente: Página web del Ayuntamiento 24****FIGURA 3: Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Ontinyent. Fuente: Página web del Ayuntamiento..... 30****FIGURA 4: Servicios desarrollados en el Ayuntamiento de Ontinyent en materia de Asistencia Social. Fuente: Elaboración propia..... 36****FIGURA 5: Etapas para la realización de los Diagramas de flujo de Procesos en el presente TFG. Fuente: Elaboración Propia..... 55**

CAPITULO I.

INTRODUCCIÓN

1.1 RESUMEN

El presente trabajo de fin de grado (TFG) propone la realización de un manual de procesos del departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ontinyent y con el cual poder analizar los procesos que se llevan a cabo en dicho Departamento siendo de utilidad e importancia debido a la gran magnitud organizativa del mismo.

El Ayuntamiento de Ontinyent se encarga de administrar los intereses del municipio y por lo tanto, debido a que es la unidad con menor rango territorial, es el más cercano al ciudadano.

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento actúan sobre 3 pilares fundamentales, que son:

- Atención Social
- Familia e Infancia
- Acción Comunitaria

Este trabajo se centra, fundamentalmente, en el bloque de Atención Social, donde pertenecen todas las ayudas y prestaciones destinadas al bienestar personal y familiar que se ofrecen al ciudadano. Por lo tanto, el resultado del presente TFG se ha realizado a través de los Diagramas de Flujos de Procesos, de un manual de procedimientos sobre las ayudas y prestaciones más importantes que el Ayuntamiento concede a los ciudadanos en situaciones de dificultad tanto laboral como personal y familiar a través del Departamento de Servicios Sociales. Este manual representa de manera gráfica los procedimientos íntegros, desde que el ciudadano solicita la prestación, hasta que finalmente se le concede o se le deniega dicha prestación.

Durante los últimos años el Ayuntamiento de Ontinyent se ha visto obligado a adaptarse a la implantación paulatina de las nuevas tecnologías, sobre todo a los nuevos programas informáticos que agilizan una gran cantidad de tareas. Según La Sala de Prensa de Gestiona, esPúblico, en uno de sus artículos, uno de los cambios más significativos en materia tecnológica fue la implantación en septiembre de 2016 de la Administración electrónica en todas las áreas municipales.

El Ayuntamiento de Ontinyent apostó por Gestiona para la implantación de la plataforma de gestión de expedientes de esPublico. Con ello consiguió avanzar con la incorporación de un nuevo sistema de gestión de expedientes mucho más sencillo y rápido.

Esta nueva implantación consigue que el Ayuntamiento de Ontinyent se adapte a las nuevas tecnologías e incorpore una administración electrónica, siendo muy ventajosa para la tramitación y gestión de expedientes.

Esta nueva implantación permite la utilización de la firma electrónica, permite que la documentación administrativa que se tramita y se gestiona se guarde en el ordenador y establece una manera de trabajar única en el Ayuntamiento, ofreciendo una mayor accesibilidad a los usuarios y facilitando una mejor comunicación entre departamentos

Estos cambios se han ido produciendo poco a poco obligando así a todos los trabajadores a adaptarse a esta nueva forma de trabajar y a invertir tiempo en aprender a utilizar una herramienta destinada a optimizar el tiempo en el desarrollo de sus actividades.

Es por esto que esto que se ha observado un período de adaptación y de cambio en el que algunos de los trámites y el tratamiento de la documentación se han visto afectados.

En definitiva, se ha analizado y descrito la situación actual del Departamento para posteriormente plantear y proponer mejoras que proporcionen un mejor funcionamiento del Ayuntamiento y concretamente del Departamento de Servicios Sociales, satisfaciendo así las necesidades de los ciudadanos del municipio de manera más rápida y eficiente y que se adapten a su vez al proceso de integración de la Administración electrónica. Por ello, el objeto de este trabajo no es solo la realización del manual de procesos, sino además, la posibilidad de analizar de forma objetiva los procedimientos a través de los diagramas de procesos realizados. De este modo, se han detectado algunas debilidades de los actuales procedimientos que básicamente se pueden resumir en la falta de un de un Registro de Entrada propio del Departamento de Servicios Sociales en lo que produce retrasos en los tiempos de tramitación y el tratamiento de documentación administrativa de manera física que ralentiza cualquier procedimiento de una ayuda o prestación.

Como respuesta a las necesidades detectadas, en este trabajo se plantea una propuesta de mejora que permita solventar los problemas encontrados. Esta propuesta consiste, básicamente, en la introducción de un Registro de Entrada electrónico en el propio Departamento que trate documentación propia en Asuntos Sociales y así permitir que las gestiones y los trámites sean mucho más eficientes y cumplan con las necesidades de los usuarios y el tratamiento de documentación únicamente de manera telemática consiguiendo así que cualquier trámite sea más ágil y seguro. Además, se presenta un presupuesto de su implementación para analizar la viabilidad de la propuesta planteada.

1.2 OBJETO DEL PRESENTE TFG

El objeto de este TFG es el de analizar cada una de las prestaciones que el Departamento de Servicios Sociales ofrece, a través de descripciones y mapas de procesos, para una posterior propuesta de mejora que ayude a perfeccionar los servicios que ofrece el Departamento y la coordinación entre todos los trabajadores y los diferentes departamentos del Ayuntamiento de Ontinyent.

1.3 OBJETIVOS

Los objetivos que se pretenden conseguir con el presente TFG son aquellos con los que pretendemos alcanzar a través del análisis del Departamento de Servicios Sociales y de las mejoras planteadas en el Capítulo V.

Los objetivos son:

- Describir la situación actual del Departamento de Servicios Sociales.
- Dar visibilidad a los servicios que el Ayuntamiento de Ontinyent, a través del Departamento de Servicios Sociales, ofrece a la ciudadanía.
- Tener detallados todos los procedimientos de las diferentes prestaciones y servicios que el Ayuntamiento de Ontinyent ofrece al ciudadano, para que el personal que vaya incorporándose a la plantilla del departamento de Servicios Sociales conozca y entienda la manera en la que se trabaja y sobretodo tenga una visión más cercana del significado de Servicios Sociales.

- Confeccionar los mapas de procesos de las ayudas y prestaciones para que los usuarios comprendan el procedimiento a seguir desde que se solicita la ayuda o prestación en cuestión hasta que se resuelve, o bien se concede o bien se deniega.
- Publicar los diagramas de flujo de procesos en la web del Ayuntamiento, una plataforma pública donde todos tienen acceso, cada uno de los servicios que se ofrecen en el Ayuntamiento y los procedimientos de cada uno de los trámites que se gestionan.
- Proponer mejoras para un funcionamiento más óptimo y eficiente del Departamento de Servicios Sociales.

CAPITULO II.

SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT

2.1 SITUACION GEOGRÁFICA Y ECONÓMICA DE ONTINYENT

Ontinyent, según el Instituto Nacional de Estadística en el año 2017 cuenta con una población de 35.342 habitantes. Formando parte de la comarca de la Vall d'Albaida habitantes inmigrantes provenientes de América Latina, África y Europa del Este.

Durante muchos años Ontinyent se dedicaba principalmente a la industria del textil contando con empresas tan importantes como *Textils Mora*, *SAL*, *Manterol*, *Paduana* entre muchas más, siendo una de las actividades económicas que más beneficios proporcionaba a la población de Ontinyent.

Con la llegada de la crisis en este mismo sector, Ontinyent sufrió el cierre de muchas empresas dedicadas al textil y dependientes de él, lo que provocó un descenso muy notable de la población por la falta de oportunidad laboral en el mismo sector.

Por otro lado, Ontinyent posee gran riqueza agrícola y es de atracción turística tanto por sus fiestas patronales como sus paisajes naturales.

2.2 EL AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT

El Ayuntamiento es el organismo formado por el alcalde, o intendente, responsable máximo de él y de la gestión política del municipio y es elegido por los concejales de los distintos grupos políticos cuyos también forman parte del mismo y tienen potestad normativa dentro del municipio. Es la corporación administrativa más cercana a la ciudadanía aunque las ciudades más grandes pueden tener subdivisiones administrativas en distritos, delegaciones o barrios.

Una vez nombrado el alcalde y su teniente o tenientes se constituirá la Comisión de Gobierno que será presidida por el alcalde y concejales que sean nombrados por él.

Actualmente el Ayuntamiento de Ontinyent se compone por las siguientes áreas, formadas por sus respectivas concejalías:

ALCALDÍA

- Alcalde de Ontinyent.

ÁREA DE GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y GOBERNACIÓN

- Concejalía de Hacienda, Personal, Organización y Funcionamiento, Gobierno Abierto y Transparencia y Modernización.
- Concejalía de Seguridad Ciudadana, Policía Local, Bomberos y Protección Civil.
- Concejalía de ciudadanía, Centros Cívicos el Llombo y San Rafael.

ÁREA DE TERRITORIO, SOSTENIBILIDAD Y SERVICIOS MUNICIPALES

- Concejalía de Territorio, Urbanismo, Patrimonio, Transporte Público, Servicios Municipales, Actividades i Autorizaciones.
- Concejalía de Servicios de Obras i Mantenimiento, Limpieza, Parques y Jardines, Caminos Rurales, Aguas y Alcantarillado.
- Concejalía de Servicios de Medio Ambiente, Agricultura y Recogida de Basura, Gestión y Tratamiento de la Basura.
- Concejalía de Cementerio.
- Concejalía de Alumbrado.

ÁREA DE POLÍTICA SOCIAL, SANIDAD Y CULTURA

- Concejalía de Política Social y Servicios Sociales Generales.
- Concejalía de Sanidad, Consumo y Servicios Sociales Especializados (que incluye el Centro Ocupacional José Antonio Bodoque, el Centro de Día Caixa Ontinyent, el Centro El Rogle, el CIM de Sant Rafael y otros centros Especializados y las relaciones con asociaciones socio sanitarias).
- Concejalía de Cultura, Museos y Biblioteca.
- Concejalía de Archivos.

ÁREA DE POLÍTICA ECONÓMICA

- Concejalía de Promoción, Económica, Comercio y Turismo.
- Concejalía de Planificación Estratégica.
- Concejalía de Innovación Territorial.

ÁREA DE EDUCACIÓN, DEPORTES E IGUALDAD

- Concejalía de Educación y Deportes.
- Concejalía de Juventud y Cooperación.
- Concejalía de Mujer e Igualdad.

Tabla 1: Composición del Ayuntamiento de Ontinyent. Fuente: página web del Ayuntamiento de Ontinyent.

La composición del Ayuntamiento de Ontinyent, véase en la Tabla 1, con todos los componentes que forman la estructura del Ayuntamiento.

2.2.1 LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO MUNICIPAL

Actualmente, los órganos de gobierno municipal se componen de: la Alcaldía, la comisión de gobierno local, tenientes de alcalde, el Pleno del Ayuntamiento, las comisiones informativas y las delegaciones. A continuación se detallan cada una de ellas.

2.2.1.1 ALCALDÍA

La Alcaldía a través del alcalde simboliza y representa al municipio en su totalidad, se encarga de la gestión política, responde ante el Pleno y tiene el tratamiento de Excelencia.

Tiene la obligación de defender cada uno de los intereses de los ciudadanos de su mismo municipio, ya que ejerce como portavoz ante sus superiores nacionales e internacionales. El alcalde mediante la ejecución de las políticas locales pretende incrementar la calidad de vida de su municipio y beneficiar las demandas locales.

2.2.1.2 LA COMISIÓN DE GOBIERNO LOCAL

La Junta de Gobierno Local es el órgano que, bajo la presidencia del alcalde, el que nombra y separa de manera libre a sus miembros, no más de un tercio del número de miembros del Pleno, colabora de forma colegiada en la función de dirección política que a éste corresponde y ejerce las funciones ejecutivas y administrativas que se señalan en el artículo 127 de la Ley 7/1985, de 2 de abril reguladora de las Bases de Régimen Local.

El alcalde podrá nombrar como miembros de la Junta de Gobierno Local a personas que no ostenten la condición de concejales, siempre que su número

no supere un tercio de sus miembros, excluido el alcalde. Sus derechos económicos y prestaciones sociales serán los de los miembros electivos.

Según el Decreto número 552/2016, del 15 de Abril, la Comisión de Gobierno Local está constituido por ocho personas.

2.2.1.3 TENIENTES DE ALCALDIA

Según el Decreto número 554/2016, de 15 de Abril, actualmente el Ayuntamiento de Ontinyent está constituido por siete tenientes de Alcaldía, los que tendrán el tratamiento de Ilustrísima.

A las personas nombradas Tenientes de Alcalde, les corresponderá reemplazar a la Alcaldía en todos aquellos supuestos legalmente previstos en el ejercicio de sus facultades.

2.2.1.4 EL PLENO DEL AYUNTAMIENTO

Según la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local, el Pleno es el órgano de máxima representación política de los ciudadanos en el gobierno municipal y está formado por todos los concejales y presidido por el alcalde.

Al principio de cada legislatura se determinará cada cuánto tendrá lugar y en él se abordarán cuestiones relativas a la elección y sustitución de aquel, al control y fiscalización de los órganos de gobierno, al reglamento orgánico y ordenanzas, a las operaciones de crédito o la contratación de obras de bienes y servicios.

Además de ello hay que exponer que el Pleno constará de un orden del día previamente establecido y que los acuerdos se adoptarán, salvo excepciones, por mayoría.

Las principales atribuciones del Pleno del Ayuntamiento de Ontinyent son:

(Artículo 122 de la Ley 7/1985, de 2 de abril reguladora de las Bases de Régimen Local):

- Control y fiscalización de los órganos.
- Votación de la Moción de Censura del Alcalde.
- Aprobación y modificación de los reglamentos de naturaleza orgánica y de las ordenanzas y reglamentos municipales.
- Conflictos de competencia a otras Entidades Locales y Administraciones Públicas.
- Aprobación de los presupuestos.

El Pleno del Ayuntamiento está compuesto actualmente por:

| | |
|-------------------------------|--|
| GPM Partido Socialista | 14 personas (Entre ellas lo forman el alcalde, un portavoz titular y tres portavoces sustitutos) |
| GPM Partido Popular | 3 personas (Entre ellas un portavoz titular y otro sustituto) |

| | |
|---|--|
| GPM Compromís | 2 personas (Entre ellas un portavoz titular y otro sustituto |
| GPM Izquierda Unida del País Valencià: Acuerdo Ciudadano | 1 persona portavoz |
| GPM Ciudadanos | 1 persona portavoz |

Tabla 2: Composición del Pleno del Ayuntamiento. Fuente: página web del Ayuntamiento de Ontinyent.

El Pleno del Ayuntamiento de Ontinyent está formado por los diferentes partidos políticos, véase en la tabla 2, y el número de personas que se encuentran en cada uno de ellos.

2.2.1.5 COMISIONES INFORMATIVAS

Son órganos complementarios de los anteriores, que tienen por función el estudio, informe o consulta de los asuntos que hayan de ser sometidos a la decisión del Pleno, de la Comisión de Gobierno cuando ésta actúe con competencias delegadas por el Pleno, salvo si han de adoptarse acuerdos declarados urgentes.

Igualmente informarán aquellos asuntos de la competencia propia de la comisión de Gobierno o del Alcalde, que le sean sometidos a su conocimiento por expresa decisión de los mismos.

Las Comisiones informativas se integran exclusivamente por miembros de la Corporación, y de ellas participarán todos los grupos políticos integrantes de la misma.

Las Comisiones Informativas pueden ser Permanentes o Especiales, y el Alcalde es el Presidente nato de todas ellas, aunque la presidencia efectiva podrá delegarla en cualquier miembro de la Corporación a propuesta de la propia Comisión.

Actualmente, las comisiones informativas constituidas son:

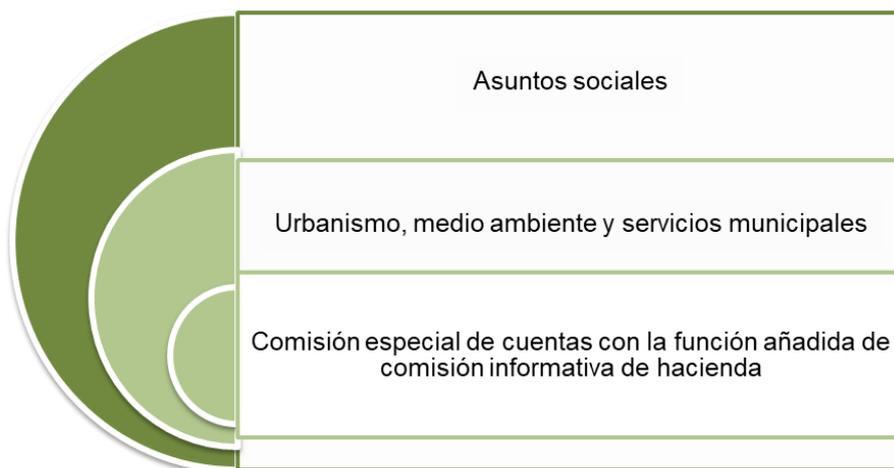


Figura 1: Composición de las comisiones informativas. Elaboración propia.

2.2.1.6 DELEGACIONES

Las delegaciones municipales son dependencias administrativas del gobierno municipal o municipio.

Actualmente el Ayuntamiento de Ontinyent está formado por las siguientes Áreas de Gobierno:

1. Área de Gobierno Abierto, Transparencia y Gobernación.
2. Área de Territorio, Sostenibilidad y Servicios Municipales.
3. Área de Política para las Personas
4. Área de Política Económica.

Figura 2: Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Ontinyent

2.2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT

2.2.2.1 DEPARTAMENTOS

División de las diferentes zonas de la administración pública donde existen unas funciones, tareas y un personal específico, en consecución con los cumplimientos de los objetivos del servicio al que pertenezcan.

2.2.2.2 NEGOCIADOS

Conjunto de un número de puestos de determinados de una administración pública que se encarga de un servicio determinado, para el cumplimiento de los objetivos propuestos y asignados.

2.2.2.3 ÁREAS DE GOBIERNO MUNICIPAL (Decreto 1073/2015, de 16 de junio)

El ayuntamiento de Ontinyent cuenta con un total de 294 trabajadores, según la fuente de la página web del municipio. Por ello, en este apartado, se verá una visión más detallada del personal que trabaja para al Ayuntamiento.

El Ayuntamiento se divide en cuatro áreas principales y dentro de ellas nos encontramos con el número de personas que trabajan en cada una de las diferentes áreas.

➤ ALCALDÍA – PERSONAL EVETUAL (13 trabajadores)

I. ÁREA DE GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y GOBERNACIÓN

➤ SERVICIOS INTERNOS (18 trabajadores)

- Alguaciles (8 trabajadores)
- Informática (3 trabajadores)

- SIAM-PROP (7 trabajadores)

➤ **ÁREA ECONÓMICA (21 trabajadores)**

- Ingresos (12 trabajadores)
- Gastos (9 trabajadores)

➤ **ÁREA JURÍDICA (13 trabajadores)**

- Secretaria (4 trabajadores)
- Contratos y patrimonio (4 trabajadores)
- Personal (5 trabajadores)

➤ **SEGURIDAD CIUDADANA (70 trabajadores)**

➤ **CIUDADANÍA (3 trabajadores)**

II. ÁREA DE TERRITORIO, SOSTENIBILIDAD Y SERVICIOS MUNICIPALES.

- Territorio (21)
- Medio Ambiente y recogida, gestión y tratamiento de la basura (7 trabajadores)
- Obras y mantenimiento, parques y jardines, aguas y alcantarillado (22 trabajadores)

III. ÁREA DE POLÍTICA PARA LAS PERSONAS

- Política social y servicios sociales generales (38 trabajadores)

- Sanidad (1 trabajador)

- Consumo (1 trabajador)

- Educación (19 trabajadores)

- Deporte (29 trabajadores)

- Cultura y biblioteca (17 trabajadores)

- Museos (2 trabajadores)

IV. ÁREA DE POLÍTICA ECONÓMICA

- Promoción económica, turismo y comercio (7 trabajadores)

- Innovación territorial (1 trabajador)

Tabla 2: Áreas de Gobierno Municipal. Fuente: Página web del Ayuntamiento de Ontinyent.

Este trabajo se centrará en el área de política social para las personas y concretamente en el punto de política social y servicios sociales generales.

En el presente trabajo se irá desarrollando lo que suponen los servicios sociales para el Ayuntamiento de Ontinyent.

2.2.3 LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

2.2.3.1 MARCO LEGISLATIVO

La Constitución de 1978 configura y reconoce a los ciudadanos y las ciudadanas y grupos en que éstos se integran y relacionan el derecho a la igualdad social, real y efectiva, a la superación de todo tipo de discriminaciones y a la eliminación de los obstáculos que imposibiliten su pleno desarrollo, tanto personal como social.

Por otra parte, nuestro Estatuto de Autonomía, en su artículo 31, apartado 24, establece la competencia exclusiva de la Comunidad Valenciana en materia de asistencia social y, en su apartado 27, dispone que las Instituciones Públicas de la Comunidad Valenciana son las que tienen la responsabilidad de proteger, reinsertar y rehabilitar a individuos, independientemente de su edad, sexo y raza, que tengan dificultades y capacidades reducidas.

Es la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana en materia de asistencia social regula el sistema de Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana y de acuerdo con su artículo 1 establece que:

- a) La prevención, tratamiento y eliminación de cualquier causa o situación de marginación o desigualdad social.

b) La coordinación de los recursos y de las iniciativas públicas y privadas, así como de los aspectos sociales de los sistemas sanitarios y educativos.

c) El pleno desarrollo de la persona en el seno de la sociedad y el fomento de la solidaridad y de la participación ciudadana en el campo de los Servicios Sociales.

2.2.4 EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES EN EL AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT

2.2.4.1 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO

El Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ontinyent, está ubicado en la Plaza Mayor, número 1.

Los Servicios Sociales Municipales constan de un amplio equipo orientado al ámbito social integrado por un total de 44 empleados, distribuidos en:

| | |
|---------------------------------------|--|
| ○ 3 directores / coordinadores | ○ 4 psicólogos |
| ○ 7 trabajadores municipales | ○ 6 educadores sociales |
| ○ 10 monitores | ○ 4 auxiliares administrativos |
| ○ 4 auxiliares de hogar | ○ 1 asesor jurídico |
| ○ 1 auxiliar ocupacional | ○ 4 auxiliares en el centro de discapacidades psíquicas (3 a jornada completa). |

Tabla 4: Empleados del Departamento de Servicios Sociales.

Se trata de un centro de titularidad pública que depende directamente del presupuesto que el Ayuntamiento le asigna.

Los servicios sociales por Ley, se estructuran en diferentes niveles de intervención:

NIVELES DE INTERVENCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT

| 1. LOS SERVICIOS SOCIALES GENERALES | 2. LOS SERVICIOS SOCIALES ESPECÍFICOS | 3. OTROS |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> •FAMILIA E INFANCIA •DISCAPACIDAD Y ENFERMEDADES MENTALES •TERCERA EDAD •MUJER •AYUDA A DOMICILIO | <ul style="list-style-type: none"> •CENTRO DE DÍA •CENTRO OCUPACIONAL •VIVIENDAS TUTELADAS •CENTRO DE REHABILITACIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL •ASOCIACIÓN DE FAMILIARES Y AMIGOS DE ENFERMOS DE ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS DE ONTINYENT (AFAO) •RESIDENCIA TERCERA EDAD SAN FRANCISCO •RESIDENCIA TERCERA EDAD | <ul style="list-style-type: none"> •SUBVENCIONES SOCIOANITARIAS •ESPACIOS FAMILIARES •LA RENTA DE SOPORTE SOCIAL •PRESTACIONES ECONÓMICAS INDIVIDUALIZADAS •COOPERACIÓN INTERNACIONAL E INMIGRACIÓN |

Figura 3: Niveles de intervención de los Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Ontinyent. Fuente: Página web del Ayuntamiento.

Podemos observar en la Figura 3, los niveles de intervención, clasificando los Servicios Sociales, en generales, específicos y otros servicios disponibles en el Departamento.

A continuación una breve explicación más detallada de los niveles de intervención y los servicios que se ofrecen en cada uno de ellos.

1. Los Servicios Sociales Generales que constituyen la estructura básica del Sistema Público de Servicios Sociales, mediante la prestación de una atención integrada y polivalente dirigida a toda la población, articulada a través de actuaciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras, a nivel primario, con carácter universal y gratuito.

Su fin es promover el desarrollo pleno del individuo y de los grupos en que se integra, potenciando su participación en la búsqueda de recursos y priorizando las necesidades más urgentes y básicas.

Corresponde a los servicios sociales generales la programación, implantación y gestión de la intervención generalizada de atención primaria.

Los Servicios Generales se prestarán por equipos interdisciplinarios que cubran las diferentes Áreas de Servicios Sociales en Centros Sociales dependientes de la Administración Local.

En el Ayuntamiento de Ontinyent cuenta con los siguientes Servicios Sociales Generales divididos en departamentos:

En el departamento de FAMILIA E INFANCIA se encuentran los servicios de:

1. Información, orientación y asesoramiento

2. Programa de Intervención Familiar (SEAFI)

3. Programa de Absentismo Escolar

4. Tramitación y acceso a los recursos propios o que dependen de otras administraciones y entidades.

En el departamento de DISCAPACIDAD Y ENFERMOS MENTALES, servicios como los de:

1. Información, orientación y asesoramiento

2. Tramitación y acceso a los recursos propios o que dependen de otras administraciones y entidades

3. Tramitación de ingreso a centros de discapacitados

4. Solicitud de pensión no contributiva

5. Ayudas para el desarrollo persona el individualizada

6. Tramitación de ingreso a centros de discapacitados (residencias, centro ocupacional y el centro de día)

7. Ingreso al Centro de rehabilitación e integración social para enfermos mentales (CRIS).

En el de TERCERA EDAD se llevan a cabo servicios de:

- 1. Información, orientación y asesoramiento**
 - 2. Tramitación y acceso a los recursos propios o que dependen de otras administraciones y entidades**
 - 3. Tramitación de pensión no contributiva**
 - 4. Solicitudes de ingreso a centros y residencias de personas mayores**
 - 5. Bonos de residencia**
 - 6. Prestaciones económicas**
 - 7. Solicitud de termalismo y vacaciones**
 - 8. Teleasistencia**
 - 9. Comida a casa**
-

El departamento de LA MUJER, con:

- 1. Información, orientación y asesoramiento en materia de ocupación y educación**
 - 2. Ayudas económicas**
 - 3. Asesoramiento jurídico en víctimas de violencia de género**
 - 4. Ingresos en casas de acogida**
-

Y nos encontramos también con el servicio DE AYUDA A DOMICILIO y con el de VOLUNTARIADO, que consiste en una agrupación formada por personas que realizan actividades de manera libre y altruista mediante diferentes servicios sociales de acción comunitaria que dependen del Ayuntamiento.

Se remite a la población en general y en concreto a los colectivos con quien se trabaja en el departamento.

2. Los Servicios Sociales Especializados son aquellos que se dirigen a sectores de la población que, por sus condiciones, edad, sexo, discapacidad u otras circunstancias de carácter social, cultural o económico, requieren un tipo de atención más específica en el plano técnico y profesional, que la prestada por los Servicios Sociales Generales. Estos Servicios podrán ser gestionados por la Administración de la Generalitat, por las Entidades Locales en su ámbito territorial y por instituciones o asociaciones promovidas por la iniciativa privada o por los propios afectados por la necesidad específica en cuestión.

En el ayuntamiento de Ontinyent cuenta con los siguientes servicios sociales especializados:

- **Centro de día para menores “el rogle”.**
- **Centro ocupacional para discapacitados psíquicos**
- **Centro de día para discapacitados psíquicos**
- **Vivienda tutelada para situaciones de emergencia**
- **Centro de rehabilitación e integración social para enfermos mentales (cris)**
- **Asociación de familiares y amigos de enfermos de alzheimer y otras demencias de ontinyent (afao)**

- **Residencia tercera edad nuestra señora de los dolores**
- **Residencia tercera edad san francisco**
- **Residencia tercera edad y centro de día “la saleta”**
- **Otros servicios**
- **Centro de atención a mayores (CEAM)**
- **Proyecto trébol (integración laboral de discapacitados)**
- **Unidad de prevención comunitaria de drogodependientes y otros trastornos adictivos (UPC)**
- **Caritas interparroquial**
- **Cruz roja**

3. Forman parte también de los Servicios Sociales:

| |
|---|
| ○ Las subvenciones socio sanitarias |
| ○ Espacios familiares |
| ○ La renta de soporte social |
| ○ Las prestaciones económicas individualizadas |
| ○ Cooperación internacional e inmigración y por último |
| ○ Los servicios que se desarrollan y que se ofertan a la población son los que podemos observar a continuación, en el siguiente organigrama: |

UNIDAD DE PROCEDIMIENTO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Figura 5: Servicios desarrollados en el Ayuntamiento de Ontinyent en materia de Asistencia Social. Fuente: Elaboración propia.

Tal y como se observa en la Figura 4, el departamento se estructura en tres grandes bloques, el de atención social, el de menor y familia y por último de acción comunitaria. Son estos los tres pilares principales en los que Servicios Sociales actúa.

1. ATENCIÓN SOCIAL

Forman parte de toda atención social las siguientes prestaciones y Servicios en las que se explica brevemente la finalidad de cada una de las ayudas de mayor peso y más demandadas por la ciudadanía:

AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL: Son ayudas destinadas a proporcionar atención y ayuda a personas i núcleos de convivencia con situaciones vitales de dificultad.

RENTA GARANTIZADA: Prestación económica destinada a promover una inserción sociolaboral a personas que no tienen recursos suficientes para mantener un adecuado bienestar personal y familiar.

RENTA DE SOPORTE SOCIAL: Prestación económica ofertada por el Ayuntamiento de Ontinyent destinada a personas individuales o núcleos familiares de convivencia en situaciones de necesidad económica, deterioradas, cronificadas y con graves problemas específicos que dificultan su integración psicosocial.

DEPENDENCIA: Atención a las personas con una pérdida de autonomía física, mental o intelectual o sensorial, que necesitan a otra persona para realizar actividades básicas de la vida diaria.

EL SERVICIO DEL SAD (SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO): Este Servicio cuenta con diferentes profesionales, los cuales ofrecen atención personal, doméstica, de soporte psicosocial, familiar, convivencia, de relaciones con el entorno y otros servicios orientados a aquellas personas que se encuentran limitadas social o funcionalmente (Personas mayores con dificultades de autonomía personal, personas que prestan algún tipo de discapacidad, familias con menores en situación de riesgo social y familias con especial problemática psicosocial)

AMICS: Agencia de Mediación para la Integración y la Convivencia Social.

INFODONA: Red de centros de la Consejería de Bienestar Social que presta servicios de atención especializada e información personalizada a las mujeres, grupos de mujeres, entidades y empresas de la Comunidad Valenciana. Ofrece orientación, soporte, asesoramiento en materias de igualdad de oportunidades.

CIM: (CENTRO INTEGRAL DE MAYORES): El Centro Integral de Mayores es un centro de día de atención preventiva, con titularidad del Ayuntamiento de Ontinyent, destinado a ofrecer servicios especializados, facilitando la permanencia de los mayores en su propio medio familiar y social, evitando y/o retardando el ingreso en residencias o hospitales.

El centro se configura como unidad de información y asesoramiento de los programas del Ayuntamiento de Ontinyent, prestando servicios integrales de:

- Prevención
- Mantenimiento de la salud
- Rehabilitación preventiva
- Formación y desarrollo de actividades culturales
- Ocio
- Convivencia
- Promoción Social

Siempre que existan subvenciones por parte de la Generalitat Valenciana con asignación presupuestaria por parte del Ayuntamiento para poder ponerlos en marcha

CENTRO OCUPACIONAL: El Centro Ocupacional es un servicio y centro social municipal dependiente del Ayuntamiento de Ontinyent.

Su objeto es el de facilitar a los usuarios y usuarias, mediante una atención diurna de tipo rehabilitador integral, los servicios de terapia ocupacionales pertinentes, para que puedan conseguir, dentro de las posibilidades de cada uno y con un programa individual de rehabilitación, su máxima integración.

CENTRO DISCAPACITADOS: El centro de día de discapacitados es un servicio y un centro de servicios sociales, abierto a las necesidades de Ontinyent y su comarca, con el objeto de facilitar a los usuarios, mediante una atención diurna de tipo rehabilitador integral, los servicios de terapia y atención asistencial pertinentes para que puedan conseguir, dentro de las posibilidades de cada uno y con un programa individual de rehabilitación, su máxima integración.

El objetivo principal es proporcionar una atención rehabilitadora global (asistencial, estimuladora y habilitadora) por lo que hace las actividades de la vida diaria y las relaciones, en la mayor especialización e individualización posible para conseguir el máximo desarrollo en autonomía personal e integración social.

2. MENOR Y FAMILIA

Se centra en prestaciones que buscan promover el bienestar de los niños/as y adolescentes en el entorno familiar y social con ayudas tanto económicas como de atención y seguimiento.

Por ejemplo el centro El Rogle se encarga de atender las necesidades lúdicas y educativas de los niños y niñas del centro y por otro lado colaborar en la conciliación entre la vida familiar y laboral de las madres y de los padres. Se ofrecen diferentes programas que se adaptan plenamente a las necesidades de los usuarios, con una metodología atractiva, flexible e integradora que promueve la participación real y efectiva de los destinatarios.

3. ACCIÓN COMUNITARIA

La acción comunitaria busca la participación activa de toda la población para la inclusión de personas en situación de riesgo, ayudando así a que estas personas no sean marginadas tanto en el entorno familiar como social. Para ello el Ayuntamiento cuenta con diferentes programas como:

PROGRAMA DE TRABAJOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD:

Estos trabajos pueden consistir en la reparación de daños causados, de soporte o de asistencia a las víctimas. Este programa se lleva a cabo por el Coordinador y una educadora social, subvencionada por el programa de medidas judiciales en el medio abierto para jóvenes en situación de riesgo.

HUERTO SOCIAL 'EL RABOSER': Es una iniciativa municipal por la cual un grupo de personas, usuarias del departamento de servicios sociales a causa de situaciones personales graves, trabajan en unos terrenos municipales, consiguiendo así comida de manera gratuita, gracias a los productos que se cultivan en el terreno y se evita que estas personas sean excluidas de la sociedad.

ESCUELA DE MADRES: Iniciativa que pretende formar a los padres para hacer más fácil la relación con los hijos y orientarlos en las técnicas o herramientas más adecuadas para cada problema o situación.

ESCUELA DE ABUELAS: Destinada a personas que por diferentes circunstancias y motivos, asumen a su cargo menores de su familia en régimen de acogida (normalmente familia extensa del menor)

GRUPO DE SOPORTE A ADOLESCENTES CON FIBROMALGIA: Se trata de un proyecto de atención a las mujeres con fibromialgia desde el punto de vista de la terapia familiar, de las relaciones humanas, y de cómo afectan al cuerpo y a la salud dentro del contexto de trabajo grupal.

ESCUELA DE ACOGIDA: Curso que busca ayudar a la integración de inmigrantes que llegan a la ciudad. Consta de 40 horas lectivas en las cuales los participantes pueden aprender sobre cuestiones relacionadas con la lengua, costumbres, historia y las leyes del territorio. En cada grupo las lecciones tratan de adecuarse a las características de los usuarios.

BANCO DEL TIEMPO: Se trata de un servicio municipal sin ánimo de lucro, planteado como una herramienta de participación ciudadana donde se ofrece un servicio a cambio de otro, es decir, se utiliza el tiempo y las capacidades y conocimientos de los participantes como moneda de cambio.

2.2.5 EL SOFTWARE

Los programas que utilizan en el Departamento de Servicios sociales son el esPublico Gestiona y uno propio llamado Servicios Sociales (SERSO), además de los programas ofimáticos comúnmente utilizados, Microsoft Word, Excel y Dibujo de OpenOffice.

EsPublico Gestiona, es una herramienta de asistencia jurídica on-line que cuenta con una cantidad de servicios, tales como:

- Expedientes Administrativos
- Servicio de consultas
- Monográficos
- Intervención
- Bases de Datos tradicionales
- Comunicación
- Actualidad

Se utiliza fundamentalmente para facilitar y poder agilizar todas las actividades de seguimiento de expedientes, acceso a la documentación que se encuentra en cada uno de los expedientes y poder controlar y supervisar de manera sencilla el trabajo que se realiza, a través de un sistema de alertas.

Y en cuanto a la Intranet llamada SERSO, se trata de un programa orientado a las trabajadoras sociales, está formada por una base de datos personales de todos los usuarios atendidos por Servicios Sociales.

Esta Intranet lo que permite principalmente es dar cita a los usuarios que vienen a Servicios Sociales para que una trabajadora social les oriente, informe o asesore de las opciones que tienen para poder pedir una ayuda. Por lo tanto, cada trabajadora social tendrá registrada su agenda con sus horas de atención al público, días, tema referente y datos del citado.

CAPITULO III.

METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DEL MAPA DE PROCESOS

3.1 INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presenta la metodología seguida para la elaboración de este Trabajo así como la herramienta utilizada en él, los mapas de proceso y su justificación. Según Talavera Pleguezuelos (1999) los mapas de procesos son una herramienta de análisis que permiten representar de una manera visual un proceso concreto para posteriormente identificar acciones de mejora y realizar un proceso más eficiente y eficaz.

3.2 MAPAS DE PROCESO

3.2.1 QUÉ SON LOS MAPAS DE PROCESOS

Según Gerardo L. Taconne (2013) un proceso es una secuencia de pasos, acciones o actividades organizadas e interrelacionadas, orientadas a lograr algún resultado específico. Transforman entradas en salidas mediante la utilización de recursos.

Son mecanismos de comportamiento que se diseñan para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problemas mientras que se entiende por procedimiento, la forma específica de cómo llevar a cabo el proceso o parte del mismo.

Según Camilo Esteban Mahecha Badillo (2012) los mapas de procesos son una representación gráfica y visual que identifica los procesos que existen en una empresa u organización y su interrelación. Son útiles para:

1. Conocer cómo se llevan a cabo los trabajos actualmente
2. Analizar los pasos del proceso para reducir tiempo o aumentar la calidad
3. Utilizar el proceso actual como punto de partida para llevar a cabo proyectos
4. Orientar a nuevos empleados de mejora del proceso
5. Desarrollar formas alternas de realizar el trabajo en momentos críticos
6. Evaluar, establecer o fortalecer los indicadores o medidas de resultados

3.2.2 JUSTIFICACIÓN DE LOS MAPAS DE PROCESO COMO HERRAMIENTA DE ANÁLISIS

Los mapas de proceso a través de sus gráficas nos permiten percatarnos de tareas o pasos que a menudo pasan desapercibidos en el día a día y que sin embargo afectan de manera positiva o negativa al resultado final. Precisamente por esta razón se han elegido los mapas de procesos como herramienta de análisis en el presente TFG y los principales motivos son la gran magnitud organizativa del departamento de Servicios Sociales y a la complejidad y cantidad de actividades o tareas que el personal del Ayuntamiento desempeña en sus puestos de trabajo.

Por esta razón la elección de los mapas de proceso como herramienta práctica que facilita de una manera rápida y visual la identificación de cualquier cambio que se pueda producir en la organización y detecta las debilidades e ineficiencias del proceso para poder corregirlas si fuera necesario.

Por otro lado, otra de las ventajas de esta herramienta y que también justifica su elección es que son una herramienta idónea para que un nuevo empleado pueda aprender y realizar de manera rápida y eficiente los procedimientos que forman parte de su puesto de trabajo y para que comprenda el funcionamiento de otros por si en caso necesario se tuviera que mover de puesto dentro del Ayuntamiento. Esto ligado además con la idea de despersonificar los puestos de trabajo, ya que en ocasiones en situaciones de bajas, vacaciones, o necesidades organizativas un empleado puede ocupar un puesto de trabajo que no es habitualmente el suyo y desarrollar los procedimientos requeridos en el mismo.

Para elaborar los mapas de procesos en este TFG se ha tenido en cuenta no solo la información proporcionada por un solo empleado sino por el conjunto de empleados que forman el departamento y que se encargan de gestionar una prestación en concreto pudiendo así valorar la complejidad y los tiempos de cada uno de los procedimientos y ver así si falta personal para desarrollar las actividades propias del puesto de trabajo.

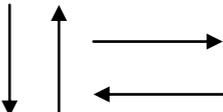
3.3 DIAGRAMAS DE FLUJO DE PROCESOS (DFP)

Según Talavera Pleguezuelos (1999) un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de

dicho proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás.

3.3.1 SIMBOLOGIA DEL DFP

| <u>SÍMBOLOS</u> | <u>NOMBRE</u> | <u>DESCRIPCIÓN</u> |
|---|---|--|
|  | Líneas de Flujo (Conexiones de pasos o flechas) | Muestra la dirección y sentido del Flujo de proceso, conectando los símbolos |
|  | Inicio o finalización | Se usa para el primer y último proceso del principio |

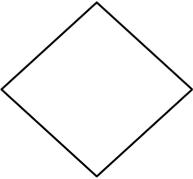
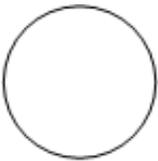
| | | |
|---|--------------------------|---|
|  | <p>Proceso</p> | <p>Representa un paso del proceso</p> |
|  | <p>Documento</p> | <p>Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso</p> |
|  | <p>Decisión</p> | <p>Indica un punto en el proceso que se produce una bifurcación del tipo "SI o No"</p> |
|  | <p>Referencia</p> | <p>Indica que el paso siguiente (o anterior) se encuentra en otra parte.</p> |

Tabla 5: Relación de símbolos utilizados en los DFP y su explicación. Fuente: Elaboración propia.

Realizar los Diagramas de Flujo nos permite visualizar de manera muy representativa cada uno de los procesos, lo que permite obtener de ante mano información sobre la extensión de los mismos, los tiempos que cada proceso requiere y los de sus actividades.

También hace posible que se detecten y se distingan en cada una de las actividades de un proceso concreto, elementos que obliguen a corregir, modificar o mejorar dichas actividades. Esto proporciona información valiosa y de gran utilidad.

Aunque existen otras actividades que no proporcionan información valiosa sobre alguna actividad o elemento de esta pero son igual de necesarias y requeridas para hacer más eficaces las actividades más importantes.

3.4 METODOLOGIA UTILIZADA EN EL TFG

Para elaborar el TFG ha sido imprescindible la realización de prácticas en el Ayuntamiento de Ontinyent en el departamento de Servicios Sociales. De esta manera se ha podido participar en primera persona y formar parte de un gran equipo tanto de trabajadores sociales, como personal administrativo, lo que ha permitido el poder reunirse con cada una de las personas encargadas de una prestación concreta y el poder explicar de manera detallada el funcionamiento de cada una de ellas, entrevistándolos personalmente.

La información recogida ha sido de gran utilidad para poder conocer el funcionamiento de un departamento, para identificar algunos defectos y proponer mejoras factibles y que pueden servir de ayuda para el buen funcionamiento de los servicios que se prestan.

Para ello, este TFG se ha realizado siguiendo una serie de etapas que a continuación se detallan:

ETAPA 1. Recogida previa de información sobre los procedimientos que se han desarrollado en el trabajo. A través del estudio de todas las ordenanzas donde se detalla un procedimiento de una prestación concreta y a través de la observación propia de alguna de las partes de un procedimiento con el objetivo de tener una primera visión general del funcionamiento del departamento y de sus necesidades de mejora. Para una recogida de información más precisa se han realizado entrevistas semi-estructuradas en las que han participado la autora del TFG con el Coordinador del Departamento de Servicios Sociales y con cada uno de los trabajadores sociales que llevan a cabo una prestación concreta.

ETAPA 2. Realización de los Diagramas de Flujos de Procesos. A partir de la información obtenida, se han elaborado los diagramas de flujos de cada uno de los procesos, supervisados para que estuvieran correctos por el Coordinador del Departamento de Servicios Sociales.

ETAPA 3. Revisión de los Diagramas de flujos por el Coordinador del Departamento y por los trabajadores sociales que intervienen en el procedimiento de cada prestación.

ETAPA 4. **Corrección y modificación** de errores que en el paso anterior se han podido detectar.

ETAPA 5. **Validación** por parte del Coordinador del área, una vez se han corregido todos los errores y se han modificado y cambiado detalles de los Diagrama de Flujos.

ETAPA 6. **Análisis de la problemática** actual de los procedimientos.

Una vez elaborados, corregidos y validados los DFP, se han detectado problemas existentes en los procesos, relacionados con la agilidad de los trámites, con la optimización del tiempo y con la implantación total de una Administración electrónica.

ETAPA 7. **Planteamiento de propuestas de mejora y su justificación**, para la problemática detectada en el paso anterior, para el buen funcionamiento de los procesos y para una mejor utilización de los recursos disponibles en el Departamento.

ETAPA 8. **Modificación y propuesta de los nuevos DFP** con la implantación de las mejoras planteadas en paso anterior.

ETAPA 9. **Elaboración de un presupuesto para la viabilidad de la implantación de las propuestas de mejora**. Un presupuesto con los costes

que ha supuesto el análisis realizado por la autora de este TFG de las posibles debilidades que ha detectado en el Departamento y un presupuesto de implantación de las mejoras planteadas en el Capítulo V.

ETAPAS PARA LA REALIZACIÓN DE DFP

ETAPA 1

- RECOGIDA PREVIA DE INFORMACIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE HAN DESARROLLADO EN EL TRABAJO.

ETAPA 2

- REALIZACIÓN DE LOS DFP

ETAPA 3

- REVISIÓN DE LOS DFP POR PARTE DEL COORDINADOR DEL DEPARTAMENTO Y DE LOS TRABAJADORES A CARGO DE UNA PRESTACIÓN CONCRETA

ETAPA 4

- CORRECCIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS DFP

ETAPA 5

- VALIDACIÓN DE TODOS LOS DFP POR PARTE DEL COORDINADOR DEL ÁREA

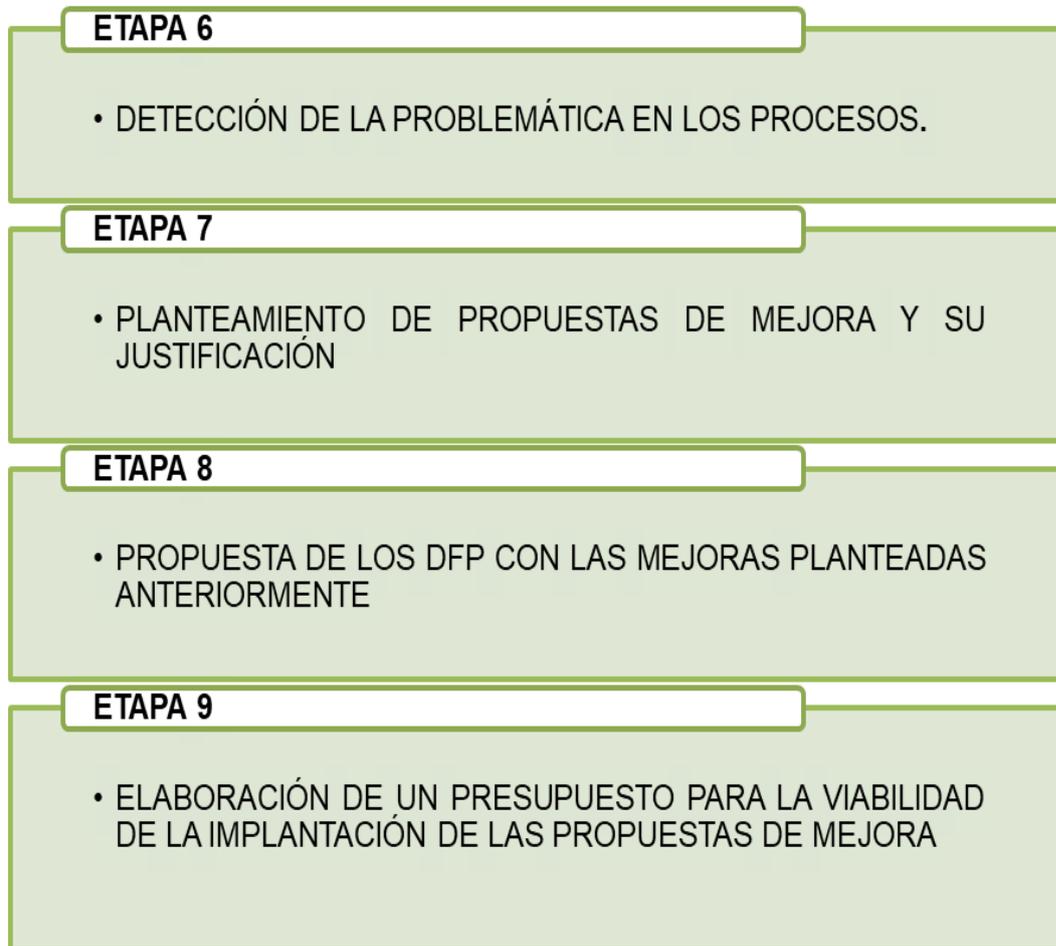


Figura 6: Etapas para la realización de los Diagramas de flujo de Procesos en el presente TFG.

CAPITULO IV.

MAPAS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT

4.1 INTRODUCCIÓN

A continuación se presentan los mapas de procesos del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ontinyent, que como se ha señalado en el capítulo anterior han sido elaborados a partir de las entrevistas realizadas al personal que trabaja en dicho departamento y que se encarga de gestionar una prestación concreta. Los procedimientos han sido supervisados por el coordinador del área.

Se procederá a una descripción de la prestación o servicio, siguiendo unos puntos comunes, para la posterior representación a través de los mapas de proceso de cada procedimiento, desde que el usuario solicita una prestación o un servicio hasta que finalmente se le concede o se le deniega.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos que se describen serán de las prestaciones o ayudas que a continuación quedan enumeradas, y son las que en el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento más se trabajan y más demandan los ciudadanos de Ontinyent. También quedan enumeradas las que en el periodo de realización de prácticas en el Ayuntamiento de Ontinyent se vieron con más detalle y junto a los trabajadores sociales encargados de cada una de ellas.

Para poder identificar cada procedimiento se presentarán con una numeración concreta de la siguiente manera:

Procedimiento: XX MMM

Siendo:

MMM: Las siglas del nombre de la prestación

XX: El número del procedimiento

Por ejemplo: P.A.E.S. 01 (Prestación en Ayudas de Emergencia Social)

Son las siguientes prestaciones que se desarrollarán a lo largo de este apartado, con una descripción inicial de todas ellas y después con los Diagramas de flujos de Procesos:

- **4.2.1 PRESTACIÓN EN AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL**
- **4.2.2 PRESTACIÓN EN VIVIENDAS SERVICIOS SOCIALES**
- **4.2.3 PRESTACIÓN EN PISOS TUTELADOS**
- **4.2.4 PRESTACIÓN EN AYUDAS DE SOPORTE SOCIOEDUCATIVAS**
- **4.2.5 SUBENCIONES A ASOCIACIONES SOCIOSANITARIAS**
- **4.2.6 PRESTACIÓN EN RENTA DE SOPORTE SOCIAL**
- **4.2.7 PRESTACIÓN EN RENTA GARANTIZADA DE CIUDADANIA**
- **4.2.8 SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**
- **4.2.9 RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA**
- **4.2.10 TELEASISTENCIA DOMICILIARIA**
- **4.2.11 SUBENCIONES PARA ACTUACIONES DE EMERGENCIA Y AYUDA HUMANITARIA**
- **4.2.12 SUBENCIONES PARA PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO**

La descripción de cada procedimiento se ha realizado a partir de:

1. Denominación del trámite
2. Descripción del trámite
3. Órgano competente para resolver el trámite

4. Normativa de aplicación

5. Plazos exigibles

6. Recursos que se pueden interponer en caso de que la resolución sea negativa.

7. Efectos del silencio administrativo.

4.2.1 P.A.E.S. 01

DENOMINACIÓN DEL TRÁMITE: Prestación en Ayudas de Emergencia Social.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:

Los Servicios Sociales Generales tienen como una de sus funciones y cometidos proporcionar atención y ayuda a personas o núcleos de convivencia con situaciones vitales de dificultad.

Entendemos por situaciones vitales de dificultad:

- ✓ Imposibilidad de hacer frente a determinados gastos
- ✓ Necesidad para el mantenimiento de una manera de vida compatible con la dignidad que cualquier persona tiene derecho y que son imprescindibles para poder subsistir.

Estas ayudas pueden ser otorgadas a sujetos concretos o a núcleos familiares con carácter periódico o, cuando se trate de servicios esporádicos y adquisiciones puntuales, por una sola vez en el ejercicio económico.

Existen dos modalidades de prestaciones económicas individualizadas:

- **Las Ayudas de emergencia social:**

- Vivienda
- Personas con problemática importante
- Necesidades básicas

Son ayudas de carácter extraordinario, destinadas a cubrir situaciones en que se puedan encontrar las personas afectadas por un estado de necesidad.

Van dirigidas a la unidad de convivencia y los requisitos para poder recibirlas será el no disponer de ingresos suficientes para poder enfrentarse a los gastos derivados de una situación de emergencia.

- **Las Ayudas para el desarrollo personal de personas de tercera edad:**

Estas Ayudas van destinadas a personas mayores con problemas motores o sensoriales para un mantenimiento en su entorno social. Incrementando su autonomía, potenciando sus posibilidades y favoreciendo así las relaciones y la integración en la sociedad.

ÓRGANO COMPETENTE PARA RESOLVER EL TRÁMITE: Las resoluciones de estas prestaciones individualizadas son competencia de la Corporación Local.

NORMATIVA DE APLICACIÓN:

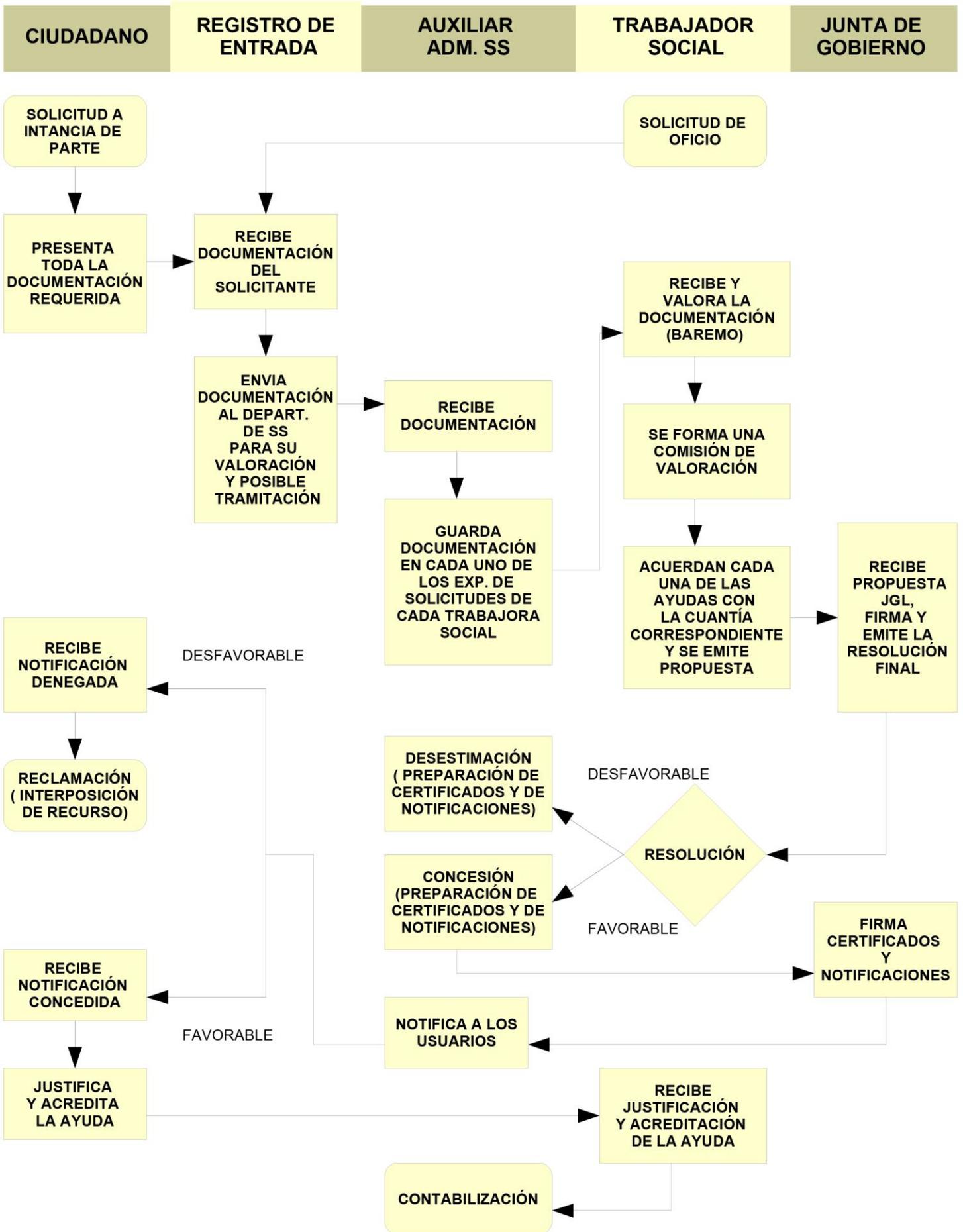
- Instrucción número 1/2017, de 31 de Enero de 2017, Ayudas de Emergencia Social y Ayudas para el Desarrollo Personal de Personas de Tercera Edad.
- Ley 22/2017, de 29 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2017, dentro de la sección correspondiente a la Vicepresidencia y Concejalía de Igualdad y Políticas Inclusivas.
- Artículo 6.3 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat, para el cual regula el Sistema de Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana.

PLAZOS EXIGIBLES: El plazo para la presentación de las solicitudes estará abierto durante todos los meses del año.

RECURSOS QUE SE PUEDEN INTERPONER: Recurso de alzada o potestativo de reposición.

EFFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO: Desestimada la petición por silencio administrativo.

P.A.E.S. 01



4.2.2 P.V.S.S. 02

DENOMINACIÓN DEL TRÁMITE: Prestación en Viviendas Servicios Sociales.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:

Estas ayudas nacen con tal de atender la situación de necesidad de vivienda en que se encuentran las familias del municipio que, por determinadas circunstancias, se ven obligadas a abandonar su domicilio habitual, en régimen de alquiler así como en otros bienes que pudiera adquirir o tener el Ayuntamiento y que resultara oportuno destinar a la satisfacción de necesidades sociales.

La adjudicación del alquiler de las viviendas se realizará directamente por razones de singularidad social a favor de aquellas personas que acrediten el cumplimiento de los requisitos fijados y ocupen en el baremo que se realiza un sitio que les otorgue la posibilidad de alquilar una vivienda, dependiendo del número de las disponibles

ÓRGANO COMPETENTE PARA RESOLVER EL TRÁMITE: La Junta de Gobierno Local previa valoración.

NORMATIVA DE APLICACIÓN:

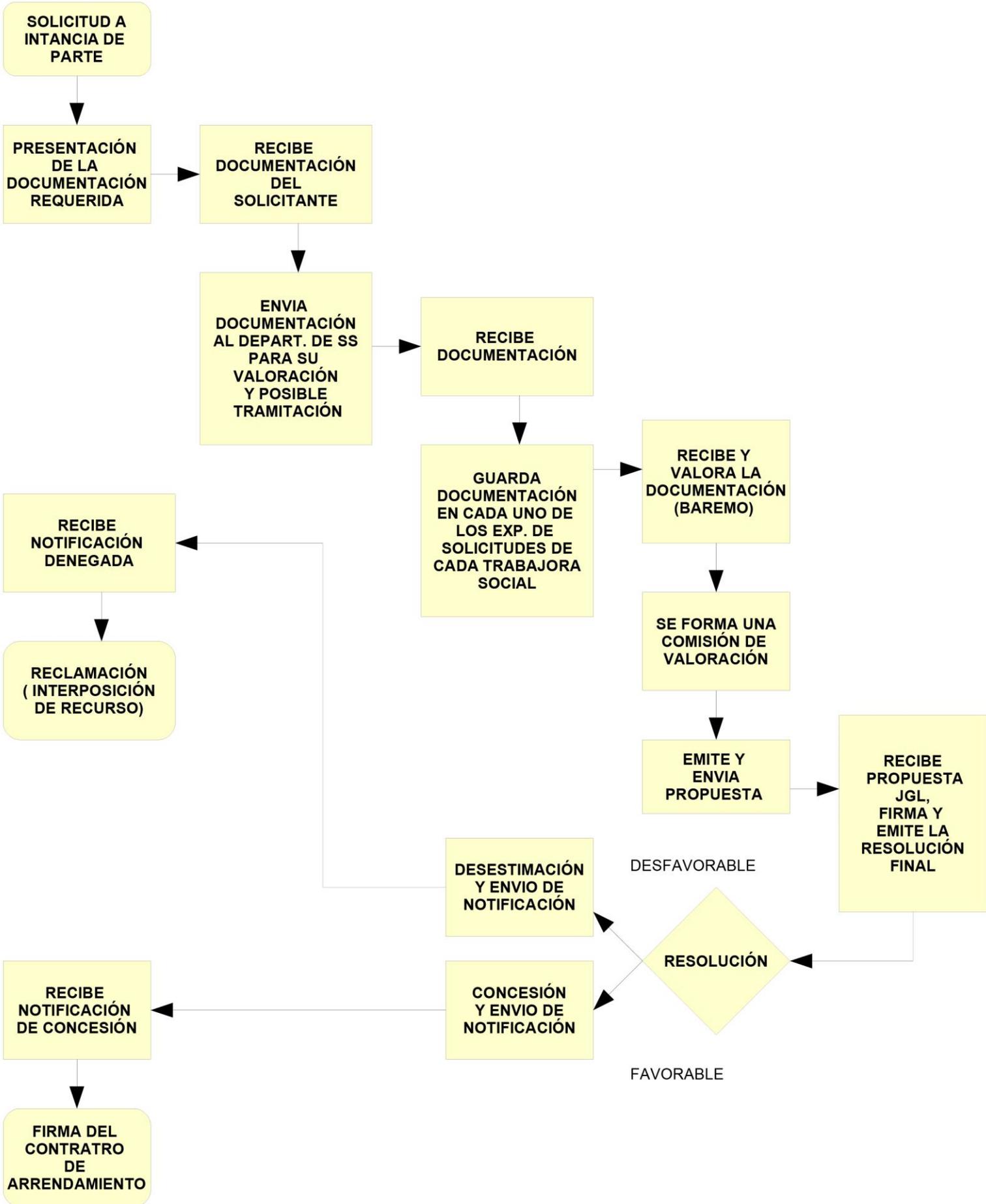
- Orden reguladora de viviendas municipales para atender necesidades sociales, en conformidad a la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local (art. 49 i 70.2)

PLAZOS EXIGIBLES: El plazo para la presentación de las solicitudes estará abierta durante todos los meses del año.

RECURSOS QUE SE PUEDEN INTERPONER EN CASO DE QUE LA RESOLUCIÓN SEA NEGATIVA: Recurso de alzada o potestativo de reposición.

EFFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO: Después del plazo de tres meses para resolver, se entenderá como a estimada la ayuda.

P.V.S.S. 02



4.2.3 P.P.T. 03

DENOMINACIÓN DEL TRÁMITE: Prestación en pisos tutelados para personas y/o familias en riesgo de exclusión social.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:

“La Trinidad” es una vivienda normalizada de carácter municipal, dependiente del Ayuntamiento de Ontinyent. Consta de tres pisos independientes y está destinada a familias y/o personas en riesgo de exclusión social.

El objetivo general de estas viviendas es proporcionar asistencia orientada al desarrollo de la autonomía personal e integración del beneficiario. Se ofrecen oportunidades de convivencia en un ambiente normalizado, es una ayuda para las actividades cotidianas como soporte a las familias con dificultades organizativas y relacionales.

La capacidad será de dos personas adultas por cada piso y en caso de familias con menores a su cargo, se tendrá en cuenta el número de miembros. El plazo para poder estar en la vivienda no puede ser superior a un año pero se podrá ampliar el plazo siempre a propuesta de la Comisión de Valoración.

Los beneficiarios serán aquellas personas y/o familias que se encuentran en riesgo de exclusión social, y que necesitan alojamiento de carácter urgente y temporal, que no precisen de asistencia institucional y que puedan vivir en régimen parcialmente auto gestionado

Cada persona y/o familia tendrá un programa individualizado donde se hará constar su situación y la justificación de la atención que reciben. La programación y el seguimiento individual, así como los informes que sean requeridos, se harán constar en un expediente.

ÓRGANO COMPETENTE PARA RESOLVER EL TRÁMITE: La Junta de Gobierno Local, previa valoración.

NORMATIVA DE APLICACIÓN: Reglamento régimen interno de los pisos tutelados para personas y/o familias con riesgo de exclusión social.

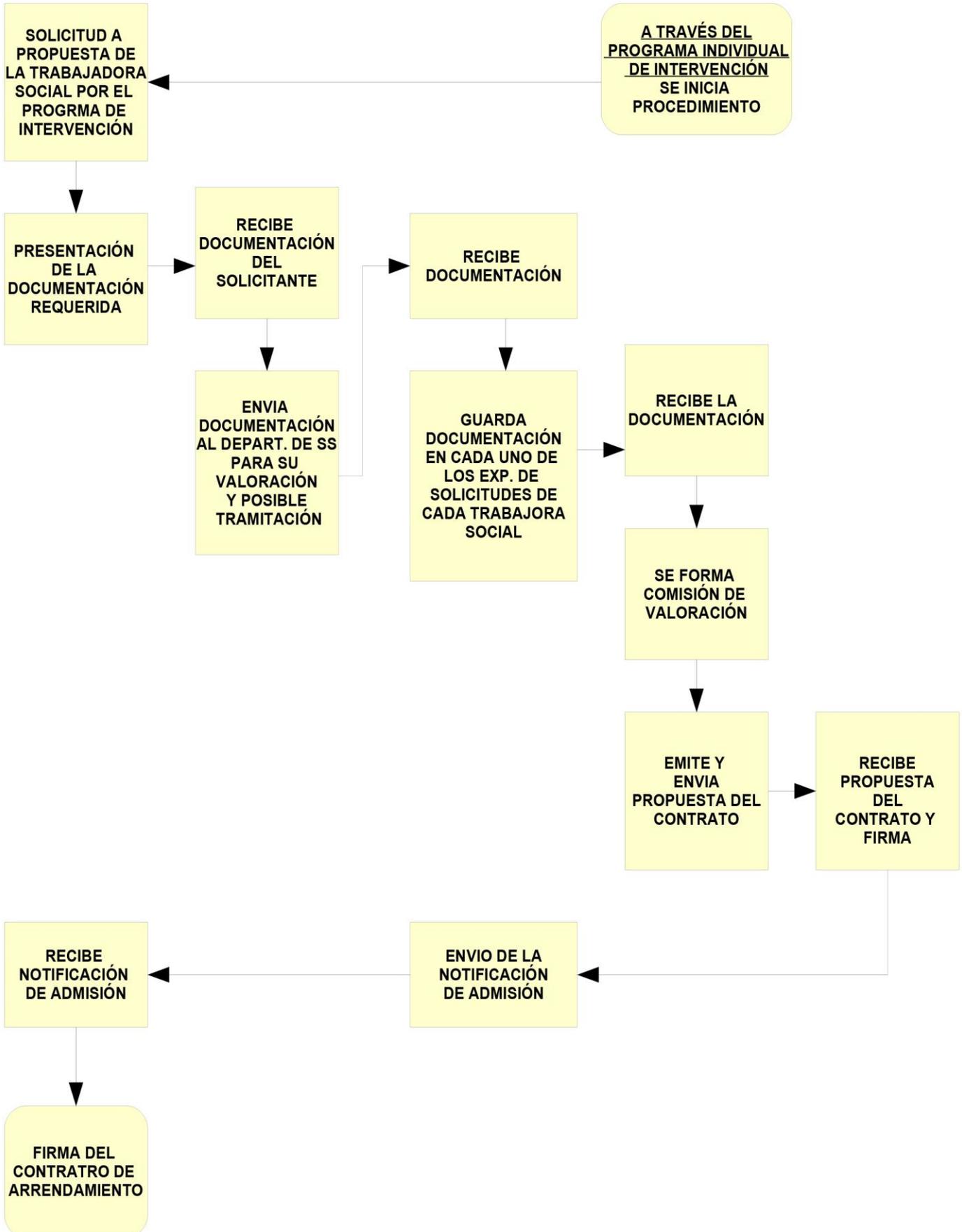
PLAZOS EXIGIBLES: El plazo para la presentación de las solicitudes estará abierta durante todos los meses del año.

RECURSOS QUE SE PUEDEN INTERPONER EN CASO DE QUE LA RESOLUCIÓN SEA NEGATIVA: Recurso potestativo de reposición.

EFFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO: Después del plazo de tres meses para resolver, se entenderá el silencio como a la estimación de poder hacer uso de los pisos tutelados.

P.P.T. 03

| | | | | |
|-----------|---------------------|------------------|-------------------|----------------------|
| CIUDADANO | REGISTRO DE ENTRADA | AUXILIAR ADM. SS | TRABAJADOR SOCIAL | CONCEJALIA B. SOCIAL |
|-----------|---------------------|------------------|-------------------|----------------------|



4.2.4 P.A.S.S. 04

DENOMINACIÓN DEL TRÁMITE: Prestación en Ayudas de Soporte Socioeducativas.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:

Nos encontramos con ayudas para la creación de bancos de libros de texto en centros públicos y concertados del municipio para todos los ciclos de la Educación obligatoria y de ayudas para cubrir material didáctico y actividades complementarias en los centros públicos y concertados para el ciclo de Educación Infantil.

El objeto de esta ayuda, según lo que dispone en la ley, es de garantizar a los ciudadanos la prevención, tratamiento y eliminación de cualquier causa o situación de marginación o desigualdad social y la coordinación de los recursos y de las iniciativas públicas y privadas, así como de los aspectos sociales de los sistemas sanitarios y educativos.

Las ayudas podrán otorgarse a colegios públicos y privados, escuelas infantiles y/o a sujetos concretos a núcleos familiares, por una cantidad y por una duración determinada.

El objetivo es fomentar la reutilización de libros de texto en los colegios del municipio, a lo largo del curso escolar y conseguir, así, la promoción de valores y la convivencia, el fomento de la igualdad de oportunidades y el éxito escolar.

ÓRGANO COMPETENTE PARA RESOLVER EL TRÁMITE: El Ayuntamiento de Ontinyent a través de la Junta de Gobierno Local, previa valoración

NORMATIVA DE APLICACIÓN:

- Bases para la concesión de ayudas de soporte socioeducativas del Ayuntamiento de Ontinyent para la creación de bancos de libros de texto en la educación obligatoria
- Ley 38/2003. 17 de Noviembre, General de Subvenciones
- El Real Decreto 887/2006, de 21 de Julio por el cual se aprueba su Reglamento de desarrollo
- La Ordenanza General de subvenciones del Ayuntamiento
- Las Bases de ejecución del Presupuesto General para el ejercicio
- La Ley 39/2015 de 1 de Octubre de Régimen Jurídico de las AAPP y del Procedimiento Administrativo Común, y demás legislación concordante.

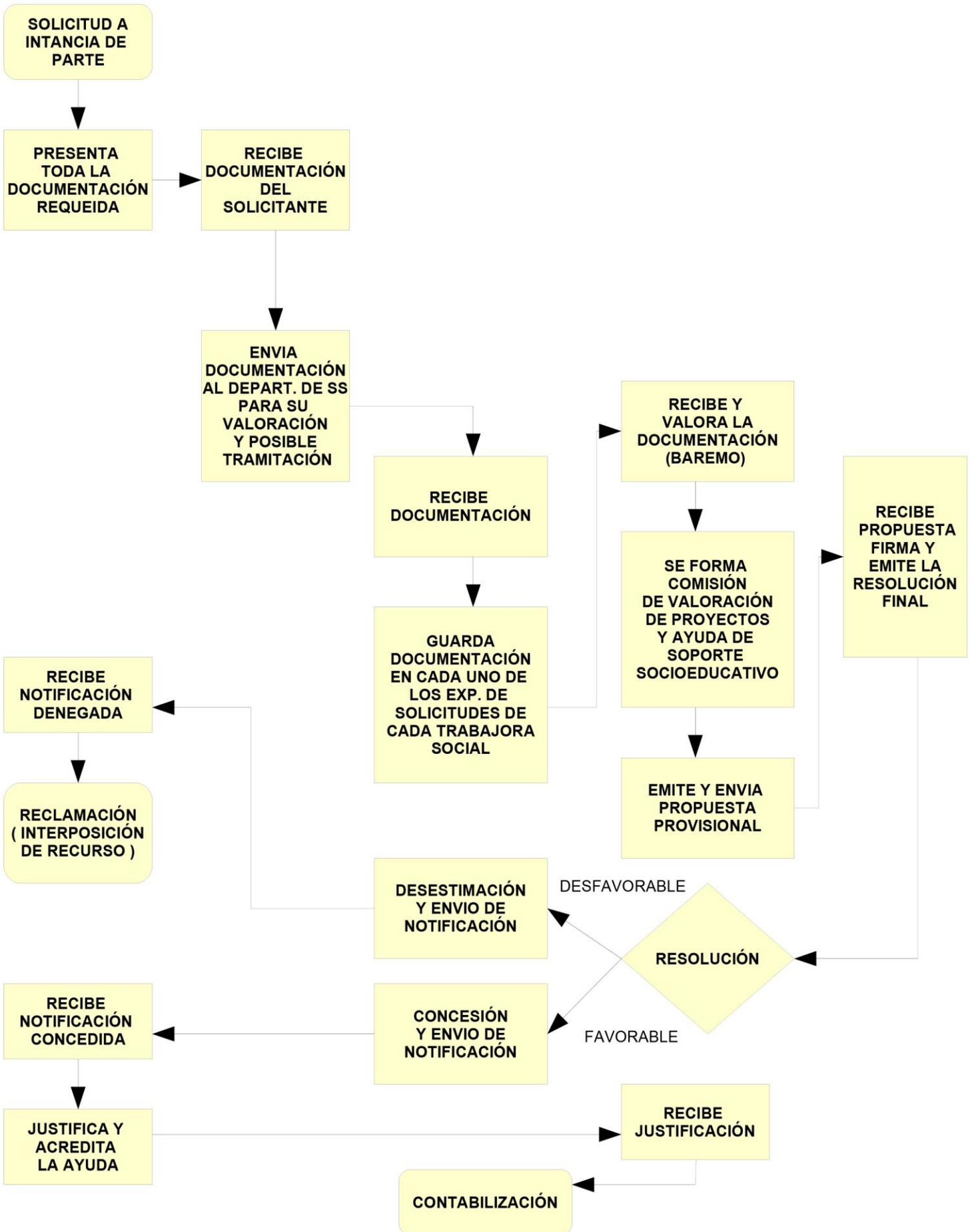
PLAZOS EXIGIBLES: El plazo para la presentación de las solicitudes estará establecido en la convocatoria, una vez aprobada por el órgano correspondiente.

RECURSOS QUE SE PUEDEN INTERPONER EN CASO DE QUE LA RESOLUCIÓN SEA NEGATIVA: Recurso de alzada y potestativo de reposición.

EFFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO: El plazo máximo para resolver y notificar la resolución del procedimiento no podrá exceder de seis meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes. La falta de resolución no implicará la no estimación de las solicitudes cursadas.

P.A.S.S. 04

| | | | | |
|-----------|---------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| CIUDADANO | REGISTRO DE ENTRADA | AUXILIAR ADM. SS | ÓRGANO INSTRUCTOR | JUNTA DE GOBIERNO |
|-----------|---------------------|------------------|-------------------|-------------------|



4.2.5 S.A.S. 05

DENOMINACIÓN DEL TRÁMITE: Subvenciones a Asociaciones Sociosanitarias

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:

Son ayudas para promover la participación de las entidades sociosanitarias en el ámbito territorial, potenciar la acción comunitaria y posibilitar iniciativas de las asociaciones hacia el bienestar social y sanitario de la ciudadanía.

Tendrán consideración de entidades, las asociaciones formalmente constituidas y a los estatutos de las cuales figuran principios y/o finalidades de carácter social y/o sanitario, y que figuran en el Registro Municipal de Asociaciones.

Las presentes subvenciones serán compatibles con otras ayudas que tienen la misma finalidad, teniendo en cuenta el importe de la subvención en ningún caso podrá ser de tal cantidad que, aislada o en concurrencia con otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos, superen el coste de la actividad.

ÓRGANO COMPETENTE PARA RESOLVER EL TRÁMITE: El Ayuntamiento de Ontinyent a través de la Junta de Gobierno Local, previa valoración.

NORMATIVA DE APLICACIÓN:

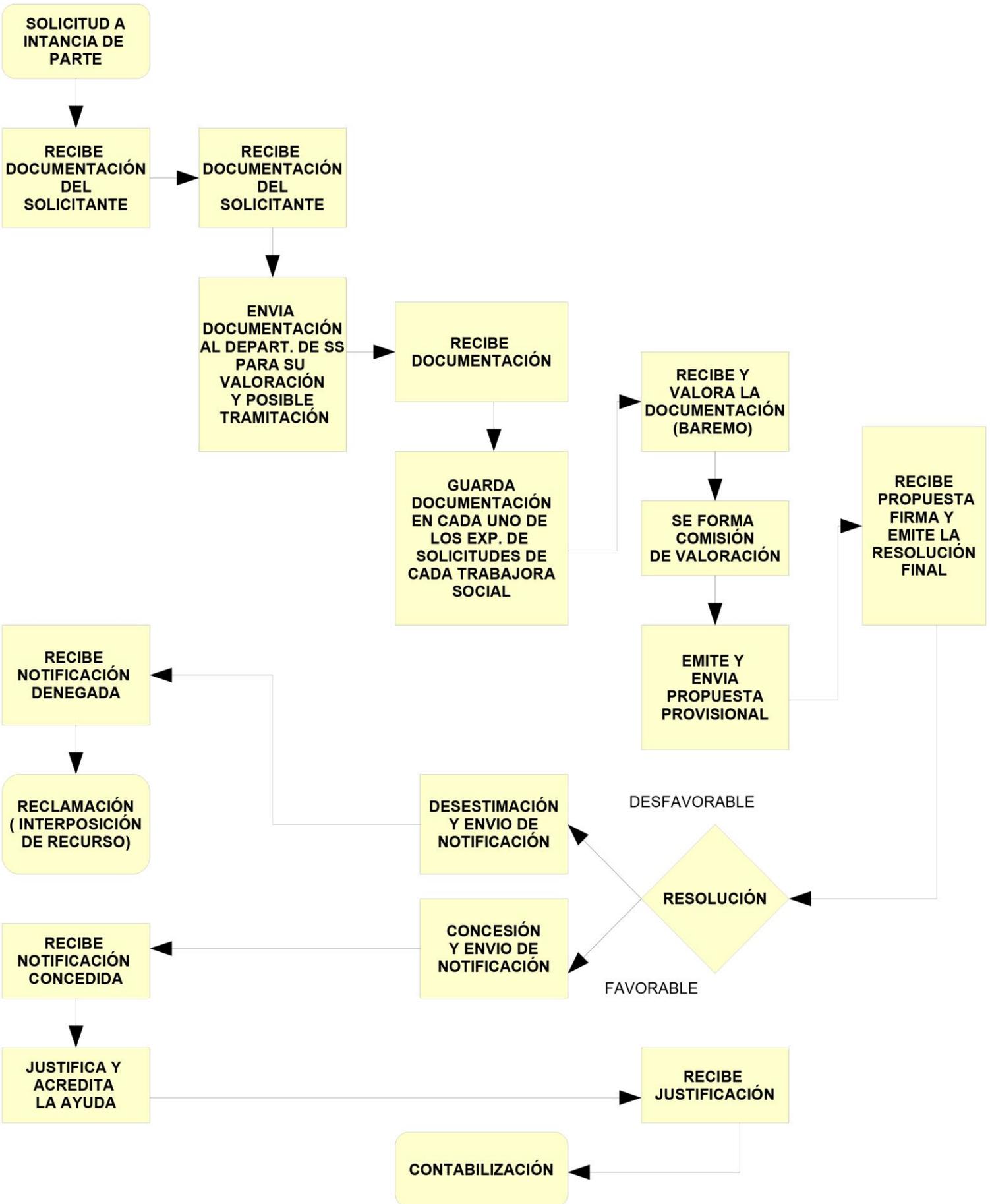
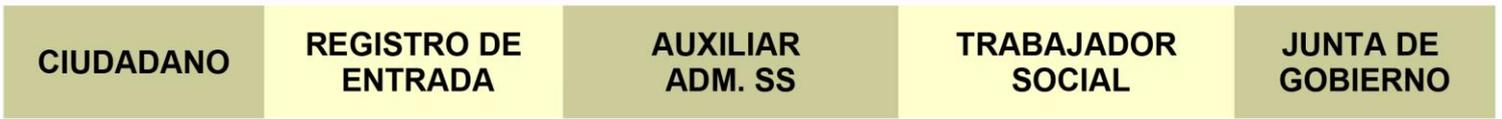
- Ordenanza reguladora de las bases para conceder subvenciones del Ayuntamiento de Ontinyent a asociaciones sociosanitarias
- Ley 38/2003, de 17 de Noviembre, General de Subvenciones
- Real Decreto 887/2006, de 21 de Julio, por el cual se aprueba su Reglamento de desarrollo
- La Ordenanza General de subvenciones del Ayuntamiento
- Las Bases de Ejecución del Presupuesto General para el presente ejercicio
- La Ley 39/2015, de 1 de Octubre de Régimen Jurídico de las AAPP y del Procedimiento Administrativo Común

PLAZOS EXIGIBLES: El plazo para la presentación de las solicitudes estará **establecido** en la convocatoria, una vez aprobada por el órgano correspondiente.

RECURSOS QUE SE PUEDEN INTERPONER EN CASO DE QUE LA RESOLUCIÓN SEA NEGATIVA: Se puede interponer el recurso de alzada.

EFFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO: Durante el plazo máximo de seis meses sin que se haya notificado la resolución del procedimiento administrativo, se legitima para entender como desestimada por silencio administrativo la solicitud de la concesión de la subvención.

S.A.S. 05



4.2.6 P.R.S.S. 06

DENOMINACIÓN DEL TRÁMITE: Prestación en Renta de Soporte Social.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:

La Renta de Soporte Social es un instrumento que promueve la participación activa de las personas en sus procesos de inclusión social, gestionada de oficio por el Ayuntamiento de Ontinyent, va dirigida a personas individuales y núcleos familiares de convivencia en situaciones de necesidad económica y gravemente deterioradas, cronificadas y con graves problemas específicos que dificultan su integración psicosocial.

Es incompatible con otras subvenciones o ayudas que tengan la misma finalidad y beneficiario, sean públicas o privadas.

Las solicitudes se valoran de acuerdo con la Renta per cápita de la unidad familiar o familia propuesta por el equipo social, al igual que la cantidad concedida estará en función de un diagnóstico social, objetivos y prioridades a conseguir.

ÓRGANO COMPETENTE PARA RESOLVER EL TRÁMITE: La Junta de Gobierno, previa valoración.

NORMATIVA DE APLICACIÓN:

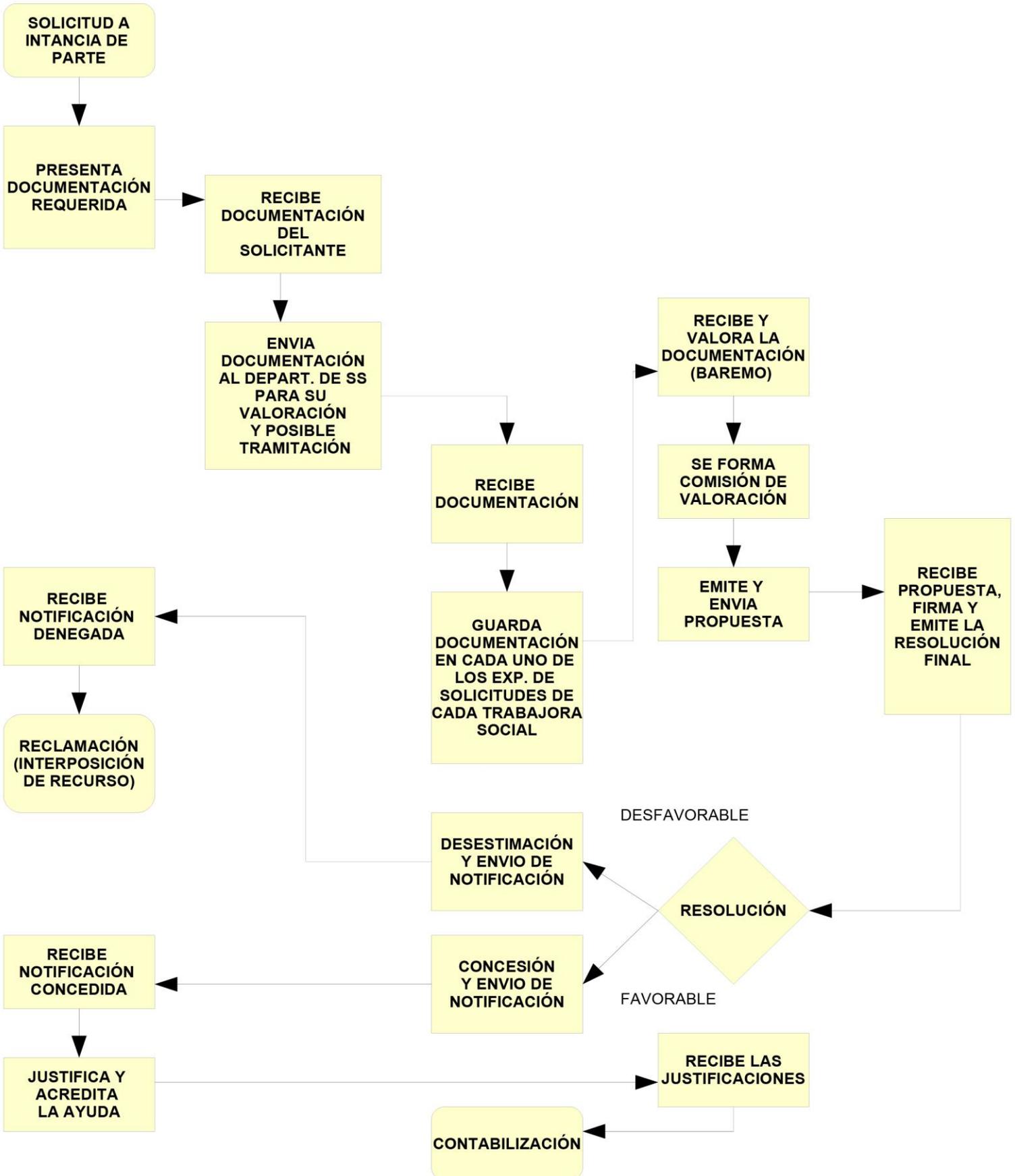
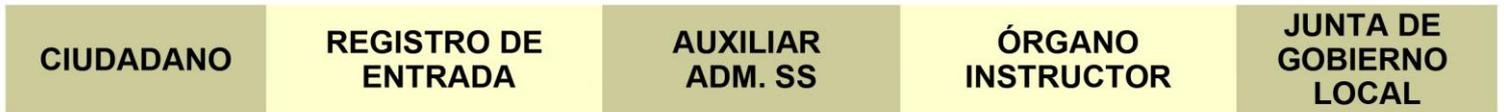
- Bases reguladoras de la prestación económica de la Renta de Soporte Social, por la Ley 38/2003, de 17 de Noviembre, General de subvenciones (Boletín Oficial del Estado, de 18 de Noviembre de 2003)
- Real Decreto 887/2006, de 21 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de Noviembre, General de Subvenciones.
- Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Ontinyent correspondientes al año vigente, así cuantas normas de carácter general o procedimental resulten de aplicación.

PLAZOS EXIGIBLES: El plazo de presentación para solicitar las rentas de soporte social será a lo largo de todo el año.

RECURSOS QUE SE PUEDEN INTERPONER EN CASO DE QUE LA RESOLUCIÓN SEA NEGATIVA: Se puede interponer recurso de alzada

EFFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO: Se entenderá desestimada por silencio administrativo la solicitud de concesión de la subvención cuando venza el plazo máximo sin haberse notificado la resolución a los interesados.

P.R.S.S. 06



4.2.7. P.R.G.C. 07

DENOMINACIÓN DEL TRÁMITE: Prestación en Renta Garantizada de Ciudadanía

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:

La Renta Garantizada de Ciudadanía se configura como el derecho a una prestación económica, vinculada al compromiso de los destinatarios de promover de modo activo su inserción sociolaboral y la finalidad de la cual es prestar un soporte económico que permita favorecer a las personas que no tienen recursos suficientes un adecuado bienestar personal y familiar, atendiendo a los principios de igualdad, solidaridad, subsidiariedad y complementariedad.

La prestación se concederá por períodos de 12 meses, pudiendo ser renovada por periodos sucesivos, hasta un máximo de 36 meses. Una vez agotado, de nuevo podrán obtener la prestación siempre que transcurran, al menos, 24 meses una vez agotada la prestación anterior.

ÓRGANO COMPETENTE PARA RESOLVER EL TRÁMITE: La concejalía competente en materia de acción social resolverá la solicitud y trasladará la resolución a la entidad local tramitadora, para que la comunique al interesado y proceda a realizar las actuaciones previstas.

NORMATIVA DE APLICACIÓN:

- Ley 9/2007, de 12 de Marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunidad Valenciana.

PLAZOS EXIGIBLES: Todos los meses del año.

RECURSOS QUE SE PUEDEN INTERPONER EN CASO DE QUE LA RESOLUCIÓN SEA NEGATIVA: Recurso de alzada o potestativo de reposición, de acuerdo con lo que dispone la Ley de Régimen Jurídico de las AAPP y del procedimiento Administrativo Común.

EFFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO: Después del plazo de tres meses para resolver, se entenderá el silencio administrativo como a estimada la ayuda.

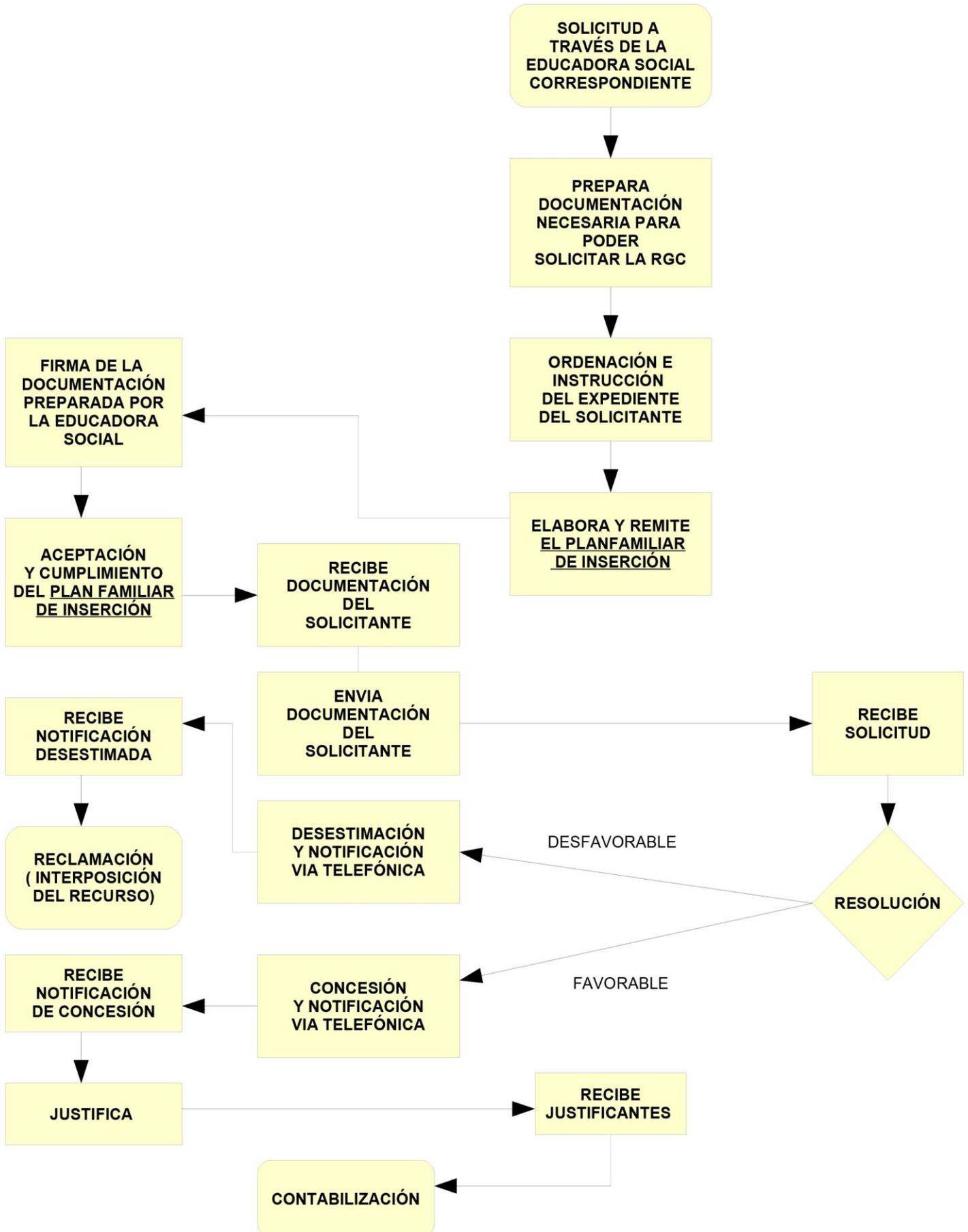
R.G.C. 07

CIUDADANO

AUXILIAR
ADM. SS

EDUCADOR
SOCIAL

DIRECCIÓN
TERRITORIAL DE
BIENESTAR SOCIAL



4.2.8 S.A.A.D. 08

DENOMINACIÓN DEL TRÁMITE: Servicio de Ayuda a Domicilio.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:

Tiene la función de facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir el deterioro individual o social y promover las condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, de manera que contribuya a la integración y permanencia de las personas a su entorno habitual de vida, por medio de la adecuada intervención técnica, prestando soporte de tipo personal, socioeducativo, doméstico y social.

Es una prestación de carácter preventivo, asistencial y rehabilitador que pretende mantener los individuos y familias en su entorno habitual de vida, al mismo tiempo que retardar y/o evitar su internamiento a centros residenciales.

Los beneficiarios de esta prestación serán:

- ❖ Personas mayores con dificultades de autonomía personal
- ❖ Personas que presentan algún tipo de discapacidad
- ❖ Familias con menores en situación de riesgo social
- ❖ Familias con especiales problemáticas sociosanitarias

Prestaciones que el centro municipal de servicios sociales concede:

- Tareas generales de atención en casa
- Tareas de atención personal
- Relación con entorno
- Tareas de carácter psicosocial
- Tareas especializadas de educación y formativas
 - Comidas
 - Limpieza de la casa
 - Lavandería
 - Compras
 - Gestiones de acompañamiento
 - Curas personales y sanitarias
 - Compañía y entretenimiento
 - Tareas relacionadas con la escuela

ÓRGANO COMPETENTE PARA RESOLVER EL TRÁMITE: La Junta de Gobierno Local, previa propuesta por el equipo de base del Centro Municipal de Servicios Sociales.

NORMATIVA DE APLICACIÓN:

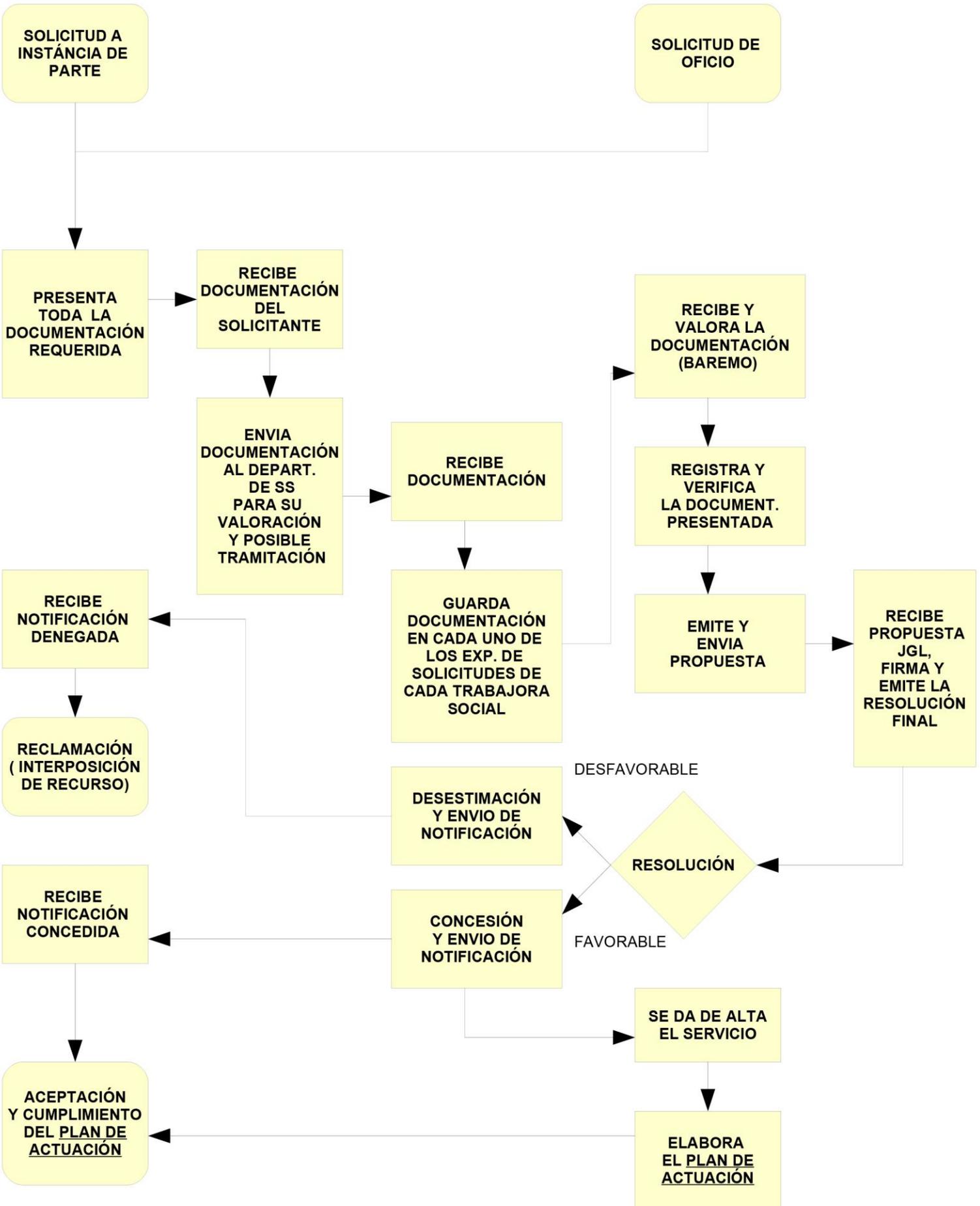
- El artículo 57 del Texto Refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo, de acuerdo con las normas contenidas en el Reglamento de los servicios de ayuda domiciliaria del Ayuntamiento de Ontinyent

- El artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de Diciembre, General Tributaria

RECURSOS QUE SE PUEDEN INTERPONER EN CASO DE QUE LA RESOLUCIÓN SEA NEGATIVA: Recurso de alzada o potestativo de reposición.

EFFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO: Después del plazo de tres meses para resolver, se entenderá como estimada la ayuda.

S.A.A.D. 08



4.2.9 R.S.D. 09

DENOMINACIÓN DEL TRÁMITE: Reconocimiento de la Situación de Dependencia.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:

La atención a las personas en situación de dependencia y la promoción a su autonomía personal deberían orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades, de acuerdo con dos objetivos:

1. Facilitar una existencia autónoma a su medio habitual, todo el tiempo que desee y sea posible
2. Proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida personal, familiar y social, facilitando su incorporación activa en la vida de la comunidad.

Para poder entender la presente prestación es necesario definir dos conceptos clave:

- **Dependencia:** Estado de carácter permanente en el que se encuentran las personas que por razones de su edad, enfermedad o discapacidad, y ligada a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental o intelectual o sensoria, necesitan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria, o en caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros soportes para su autonomía personal

- **Autonomía:** Capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias, así como desarrollar las actividades básicas de la vida diaria.

Una vez reconocido el grado de dependencia (Grado I, II y III), el usuario puede solicitar las ayudas necesarias correspondientes a su grado de dependencia.

Para ello, existe un Catálogo del SAAD con los servicios que la persona dependiente puede solicitar (Servicio de Ayuda a Domicilio):

SERVICIOS PARA EL GRADO I, GRADO II Y GRADO III

- Promoción para la autonomía personal
- Teleasistencia
- Ayuda a domicilio
- Centro de día y de noche
- Atención residencial

PRESTACIONES ECONÓMICAS PARA EL GRADO I, GRADO II Y GRADO III

- De asistencia personal
- Prestaciones vinculadas a los servicios anteriores

ÓRGANO COMPETENTE PARA RESOLVER EL TRÁMITE: La Concejalía de Igualdad y Políticas Inclusivas de Servicios Sociales y Personas en Situación de Dependencia de Prestaciones.

NORMATIVA DE APLICACIÓN:

- La Ley 39/2006 de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia.

PLAZOS EXIGIBLES: La presentación de solicitudes podrá realizarse durante todos los meses del año.

RECURSOS QUE SE PUEDEN INTERPONER EN CASO DE QUE LA RESOLUCIÓN SEA NEGATIVA: Se podrá interponer el recurso de alzada.

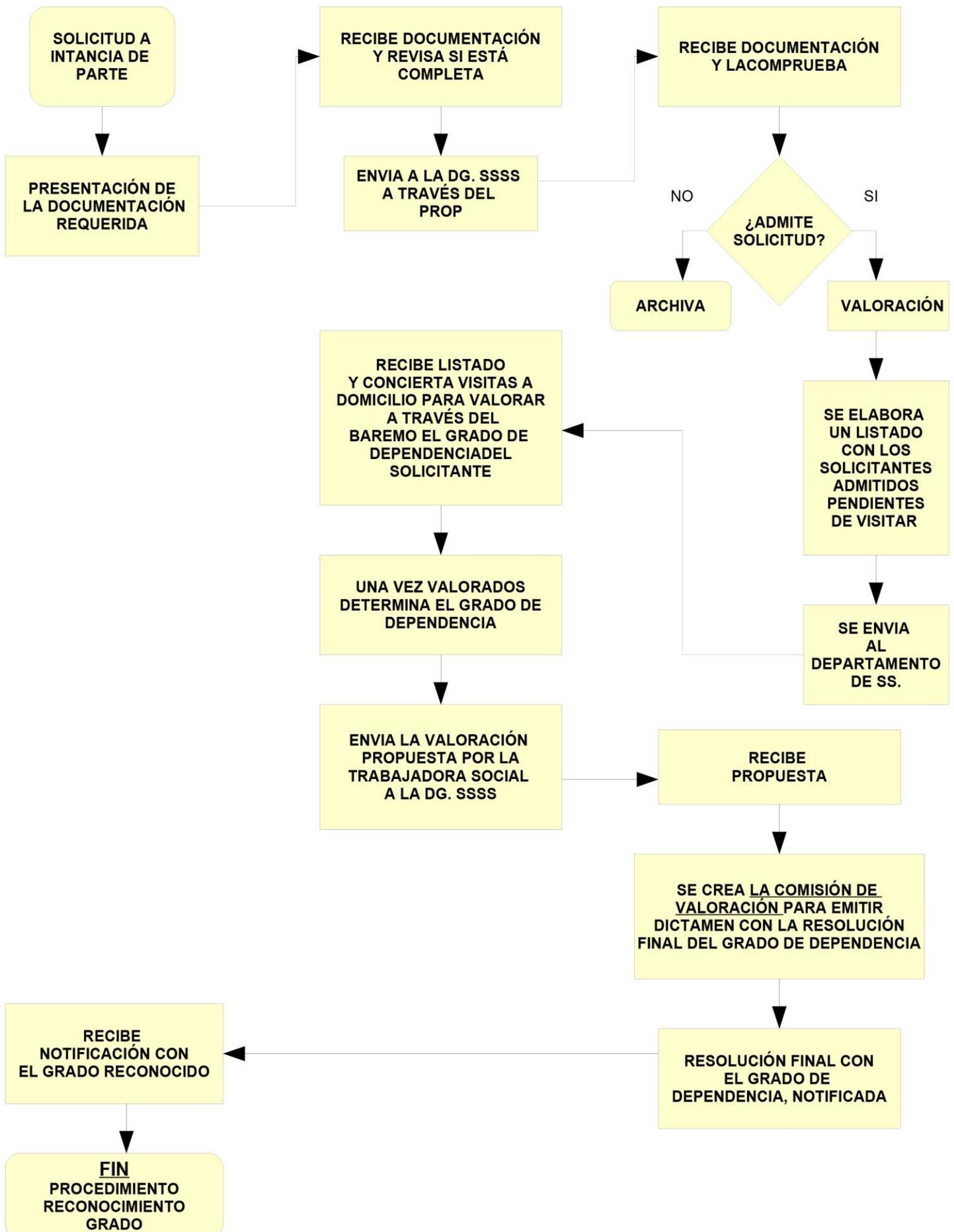
EFFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO: Durante el período máximo de seis meses sin que se haya notificado la resolución del procedimiento a los interesados, se legitima para entender como desestimada por silencio administrativo.

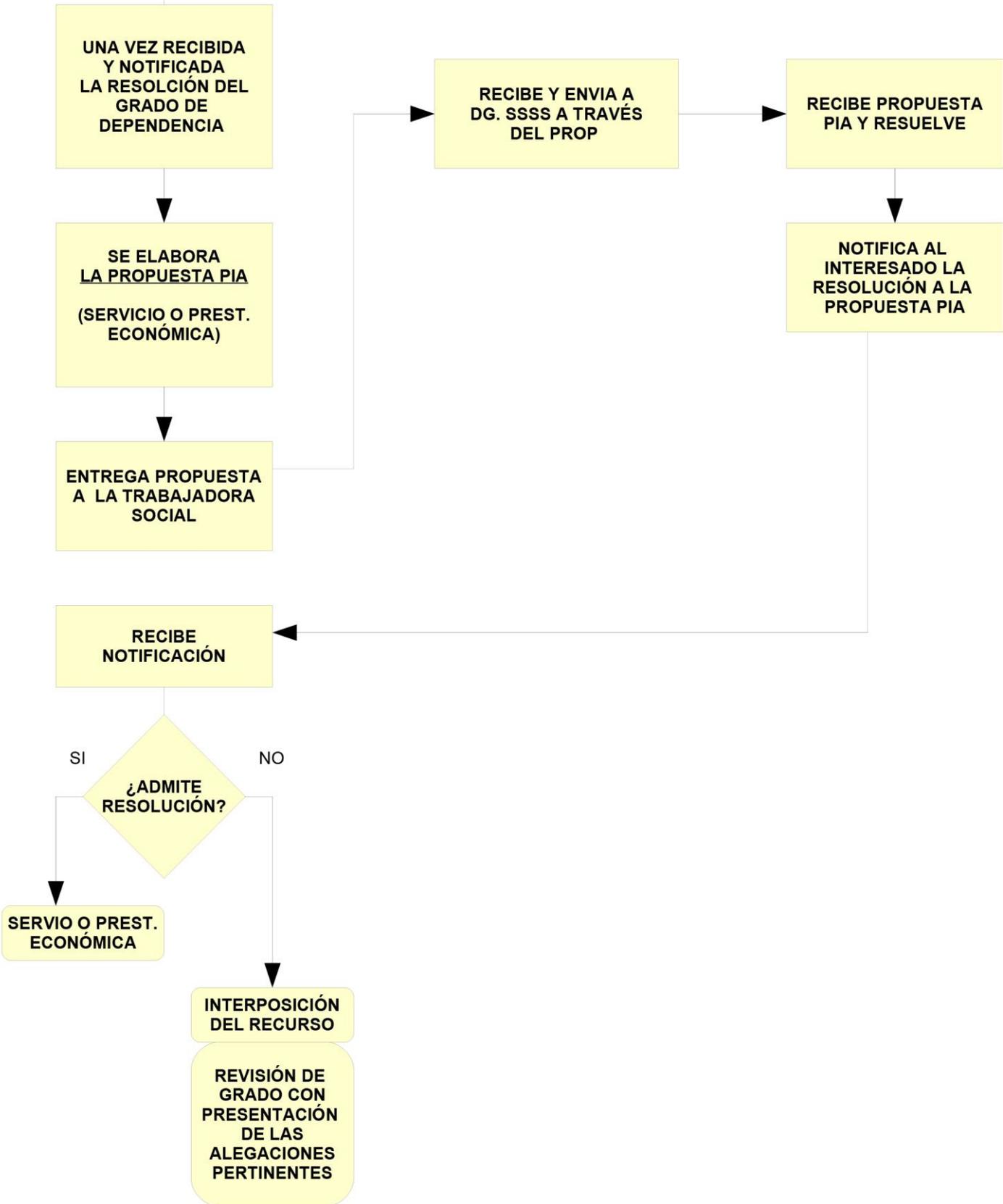
R.S.D. 09

CIUDADANO

TRABAJADORA SOCIAL
(DEPENDENCIA)

DG. SSSS Y PARA
SITUACIÓN DE DEP.





4.2.10 T.D.10

DENOMINACIÓN DEL TRÁMITE: Teleasistencia Domiciliaria

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:

La Teleasistencia Domiciliaria es un servicio de atención domiciliaria que funciona a través de la línea telefónica, con un equipo de comunicación informático específico ubicado en un Centro de Atención y en el domicilio de las personas mayores, permitiendo mediante la utilización de un pulsador portátil entrar en contacto verbal por manos libres, las 24 horas del día y los 365 días del año, con el Centro de Atención. El usuario de este servicio es atendido por personal especializado en dar una respuesta adecuada a la crisis presentada, bien por sí mismo o movilizando otros recursos humanos o materiales propios del usuario o existentes en la comunidad.

En definitiva, facilita que las personas mayores que en su vida diaria necesitan o no disponen de la atención permanente y presencial de otras personas, teniendo la seguridad de que, ante una crisis de angustia, soledad, caídas, emergencias sanitarias o accidentes domésticos, pueden contactar de forma inmediata con un Centro de Atención de forma inmediata a la situación de riesgo.

El límite de edad para poder solicitar la Teleasistencia Domiciliaria se establece en 65 años, para aquellas personas afectadas por una discapacidad igual o superior al 65% siempre y cuando reúnan todos los requisitos establecidos.

ÓRGANO COMPETENTE PARA RESOLVER EL TRÁMITE: Sección de Atención Domiciliaria de la Diputación de Valencia.

NORMATIVA DE APLICACIÓN:

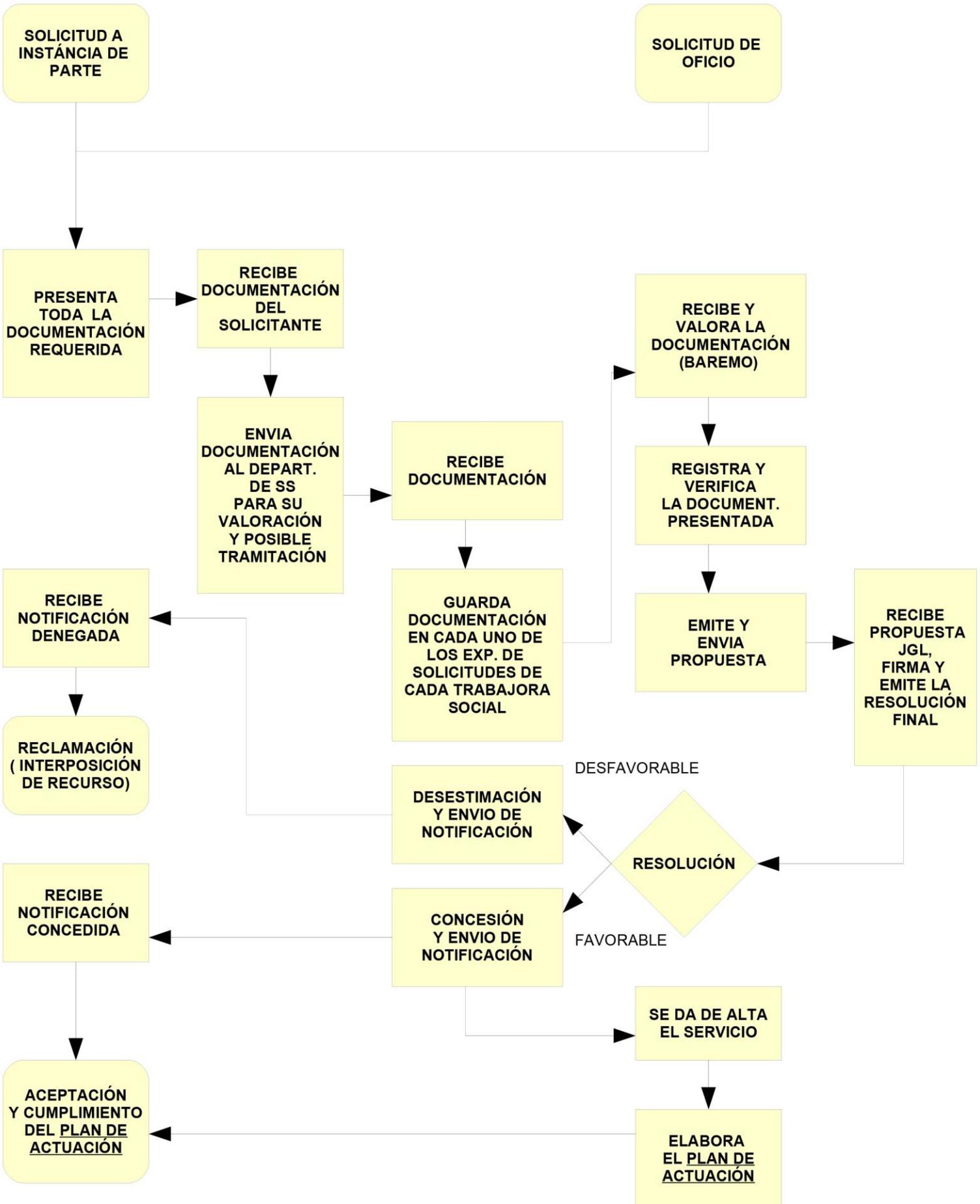
- Reglamento del Servicio de Teleasistencia.

PLAZOS EXIGIBLES: Las solicitudes se pueden presentar durante todos los meses del año.

RECURSOS QUE SE PUEDEN INTERPONER EN CASO DE QUE LA RESOLUCIÓN SEA NEGATIVA: Recurso de alzada o potestativo de reposición.

EFFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO: De acuerdo con las excepciones previstas en el artículo 43.2 de la Ley citada, el silencio administrativo, tendrá efecto desestimatorio.

S.A.A.D. 08



4.2.11 S.A.E.A.H. 11

DENOMINACIÓN DEL TRÁMITE: Subvenciones para Actuaciones de Emergencia y Ayuda Humanitaria

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:

El instituto de estudios sobre Desarrollo y Cooperación Internacional, se define como una ayuda de emergencia proporcionada con carácter de urgencia a las víctimas de desastres desencadenados por catástrofes naturales (sequías, terremotos, inundaciones y tifones) y conflictos armados. Ayuda consistentemente en la provisión gratuita de bienes y servicios esenciales para la supervivencia inmediata (agua, alimentos, abrigo, medicamentos y atenciones sanitarias).

Por otro lado, la ayuda humanitaria envuelve un campo más amplio, ya que incluye no solo la ayuda de emergencia, sino también ayuda humanitaria en forma de operaciones prolongadas para refugiados y desplazados internos:

- ❖ Provisiones de bienes y servicios básicos para la supervivencia
- ❖ Frenar el proceso de aumento de la vulnerabilidad y la destrucción socioeconómica de las familias y comunidades
- ❖ Reparación de potenciales catástrofes naturales y actividades de rehabilitación
- ❖ Protección de las víctimas de las guerras y otros desastres, en defensa de los derechos humanos fundamentales

ÓRGANO COMPETENTE PARA RESOLVER EL TRÁMITE: El ayuntamiento de Ontinyent a través del Pleno, previa valoración del Consejo de Cooperación y Solidaridad.

NORMATIVA DE APLICACIÓN:

- Bases de Cooperación Internacional
- Ley 38/2003, de 17 de Noviembre, General de Subvenciones
- Real Decreto 887/2006, de 21 de Julio, mediante el cual se aprueba el Reglamento de la Ley General de Subvenciones

PLAZOS EXIGIBLES: El plazo de presentación de solicitudes será estará abierto durante todos los meses del año.

RECURSOS QUE SE PUEDEN INTERPONER EN CASO DE QUE LA RESOLUCIÓN SEA NEGATIVA: Recurso de alzada.

EFFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO: Después del plazo de tres meses para resolver, se entenderá el silencio como a desestimada la solicitud.

S.A.E.A.H. 11

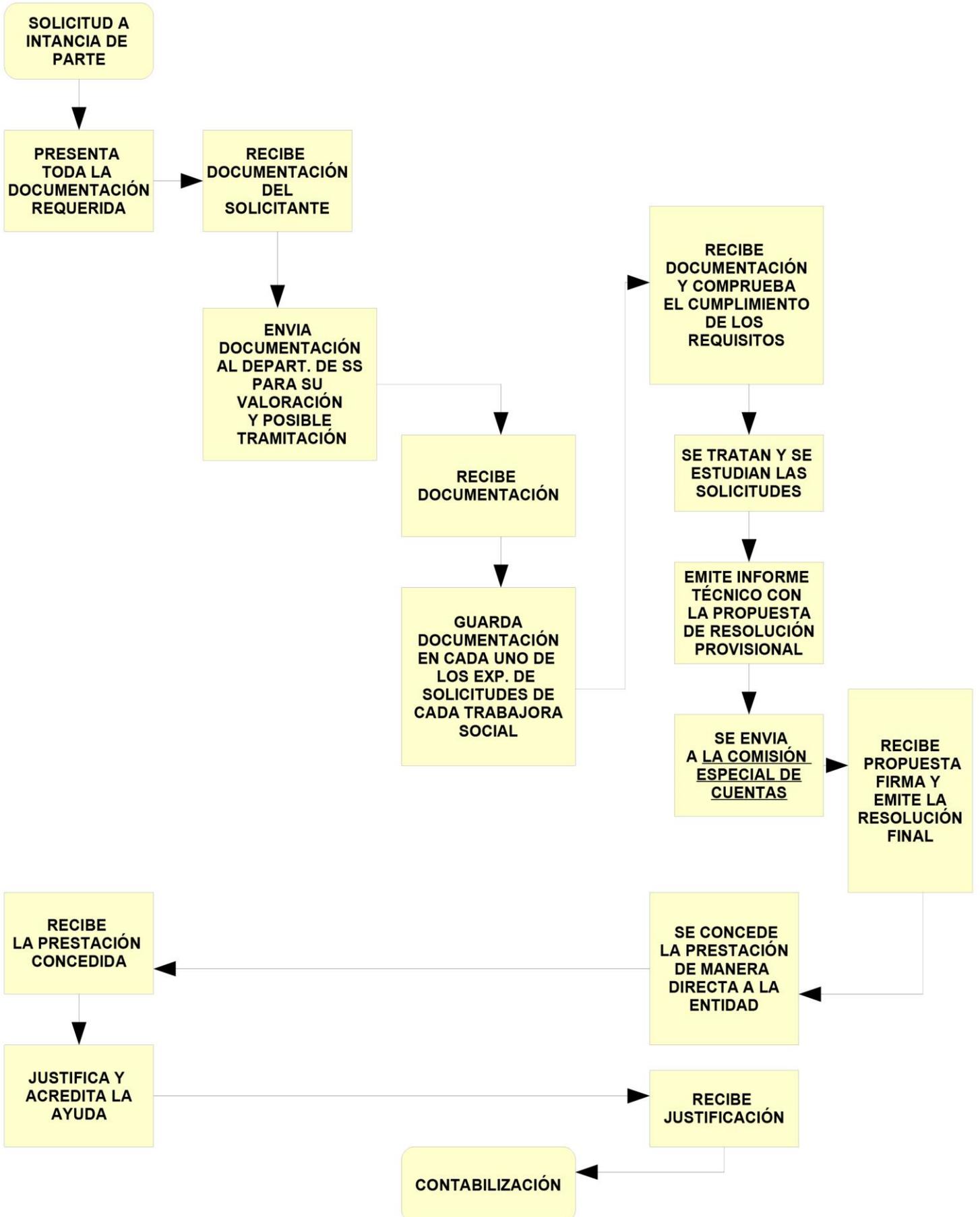
ENTIDAD

REGISTRO DE
ENTRADA

AUXILIAR
ADM. SS

COORDINADOR DEL
ÁREA

PLENO



4.2.12 P.C.I. 12

DENOMINACIÓN DEL TRÁMITE: Proyectos de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:

Son ayudas destinadas a la promoción del desarrollo sostenible y a la solidaridad, destinadas a:

- ❖ Potenciar la realización de Proyectos de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
- ❖ Dar soporte a la iniciativa y a la participación de las ONGD ubicadas a nuestro municipio en la cooperación con países menos desarrollados, mediante el cofinanciamiento de proyectos específicos.
- ❖ Contribuir al desarrollo sostenible e integral de la zona destinataria de cooperación.

ÓRGANO COMPETENTE PARA RESOLVER EL TRÁMITE: El Pleno del Ayuntamiento, previa valoración.

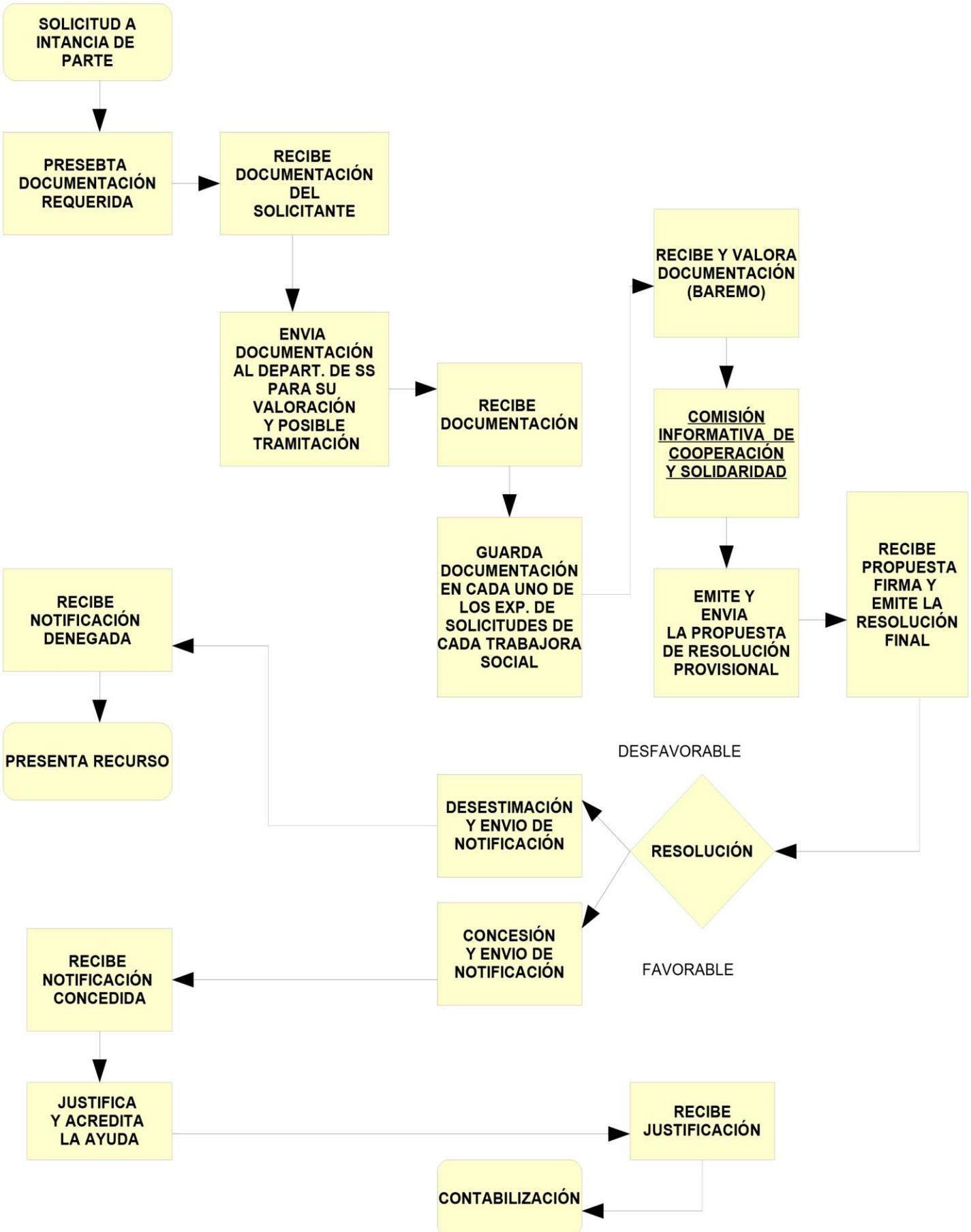
PLAZOS EXIGIBLES: El plazo de presentación de solicitudes será el que conste en la convocatoria anual de subvenciones a Proyectos de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

RECURSOS QUE SE PUEDEN INTERPONER EN CASO DE QUE LA RESOLUCIÓN SEA NEGATIVA: Recurso de Alzada.

EFFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO: Durante el plazo máximo de seis meses sin que se haya notificado la resolución del procedimiento a los interesados, se legitima para entender como desestimada por silencio administrativo la solicitud de la concesión de la subvención.

P.C.I 12

| ENTIDAD | REGISTRO DE ENTRADA | AUXILIAR ADM. SS | ÓRGANO DE INSTRUCCIÓN | PLENO MUNICIPAL |
|---------|---------------------|------------------|-----------------------|-----------------|
|---------|---------------------|------------------|-----------------------|-----------------|



CAPITULO V.

PROBLEMÁTICA ACTUAL DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y JUSTIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA

En el presente Capítulo, después de haber realizado una descripción de cada uno de los procesos más importantes que gestiona el Departamento de Servicios Sociales mediante los DFP, se presenta uno de los principales problemas detectados en los procesos y se proponen mejoras para el buen funcionamiento del mismo, teniendo en cuenta todos los recursos y medios posibles.

5.1 PROBLEMÁTICA ACTUAL DE LOS PROCESOS Y PROPUESTAS DE MEJORA.

Para el Departamento de Servicios Sociales, por ser uno de los más grandes del Ayuntamiento y por su dedicación a gestiones importantes de carácter social es importante la propuesta de mejoras relacionadas con la optimización del tiempo de los procesos. Por ello tras analizar cada una de las prestaciones a las que los usuarios de la localidad tienen a su disposición y sus procesos, a través de los DFP se han encontrado y detectado la siguiente problemática:

1. El Departamento de Servicios Sociales no cuenta con un Registro de Entrada propio, por lo que toda documentación debe ser enviada a otro edificio donde se encuentra el Registro de Entrada general, que actúa como intermediario entre los usuarios, trabajadores y el Departamento de Servicios Sociales.

Es aquí donde se ha detectado que en la mayoría de los casos, la falta de un Registro de Entrada propio al Departamento de Servicios Sociales impide que la información se transmita de manera rápida, que el procedimiento para la concesión de una ayuda sea menos ágil y se

puedan producir retrasos en la tramitación de una ayuda o prestación al usuario.

2. La documentación propia de cada uno de los expedientes una vez que entra por Registro de Entrada es escaneada por los trabajadores para que se quede guardada en soporte gráfico, pero también es manejada de manera física donde las Trabajadoras Sociales y Personal Administrativo del Departamento de Servicios Sociales guardan, ordenan y archivan los expedientes de solicitudes que han sido concedidos y las que han sido denegadas.

Esto supone una pérdida de tiempo y ralentiza el procedimiento de cualquier ayuda o prestación, es mucho más difícil una vez archivados, encontrar cualquier expediente para su consulta y la falta de espacio en el Departamento también impide que la documentación se deba manejar de manera física. A esto hay que sumar el gasto en papel que supone que todavía no se haya implantado del todo una Administración electrónica.

Esta problemática afecta a cada uno de los procesos representados en los DFP del capítulo anterior y una vez analizados es importante plantear una serie de mejoras, soluciones a los problemas mencionados anteriormente para lograr que los recursos y los medios disponibles en el Departamento de Servicios Sociales se aprovechen de una mejor manera. De este modo, a través de la implantación paulatina de las nuevas tecnologías y de una Administración electrónica eficaz se consiga una mayor comunicación entre ciudadano-usuario y Administración y que los tiempos de tramitación sean más cortos.

Para cada uno de los problemas destacados se proponen las siguientes soluciones:

1. Para el primer caso, se propone la implantación en el Departamento de Servicios Sociales un Registro de Entrada propio donde se encargue de tratar únicamente la información y documentación propia en Asuntos Sociales, de esta manera los procesos analizados en el Capítulo anterior serían mucho más eficientes y se evitaría que la documentación que se presenta al Ayuntamiento en asuntos sociales tanto la que se envía desde el Departamento, pase por varios intermediarios, facilitando de este modo a que los tiempos del procedimiento sean mucho más rápidos y cubran satisfactoriamente las necesidades de los usuarios.
2. Para el segundo caso, se propone que la documentación se trate de manera telemática exclusivamente, puesto que el Ayuntamiento cuenta con un programa para la gestión de documentación administrativa. Con ello se plantea una redistribución de las tareas de los empleados, dejando de perder tiempo en ordenar y archivar documentos en papel, en fotocopiar documentación para duplicarla y dejar de enviar documentos que deben ser tratados por diferentes trabajadores.

En definitiva, se conseguiría rapidez en el envío de documentación y se evitaría manipule de manera física toda documentación administrativa, contribuyendo así a que el trámite sea más ágil y seguro. También el coste en papel se disminuiría y sería más fácil que los trabajadores puedan acceder a la información del trámite o a documentación del usuario

| PROBLEMÁTICA DETECTADA | MEJORA PROPUESTA |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Falta de rapidez en la transmisión de información. • Retrasos en la tramitación de una ayuda o prestación. • Poca agilidad en las concesiones. | <ul style="list-style-type: none"> • Implantación de un nuevo registro de entrada en el Departamento de Servicios Sociales. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de tiempo de los trabajadores a cargo de una ayuda o prestación. • Falta de espacio para el archivo de expedientes. • Dificultad en la búsqueda de expedientes. • Coste de papel elevado. | <ul style="list-style-type: none"> • Implantación total de la Administración Electrónica. |

Tabla 7. Mejoras propuestas para la problemática detectada. Elaboración propia.

5.2 NUEVOS MAPAS DE PROCESOS DE LOS PROCESOS MEJORADOS.

A continuación se presentan todos los mapas de procesos anteriores con la introducción de las mejoras que anteriormente tras un análisis objetivo y riguroso se han propuesto con las deficiencias detectadas y corregidas.

Todas las mejoras que se han introducido en los mapas de procesos están relacionadas con las tareas que se realizan en el nuevo Registro de Entrada perteneciente al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento, donde se encarga de escanear toda la documentación administrativa que el ciudadano deposita y guardarla en soporte informático, y gracias a la introducción de una Administración electrónica total, se consigue que la documentación de cada usuario, una vez escaneada se ordene en cada uno de los expedientes que se encuentran en carpetas dentro del ordenador y por lo tanto sea enviada a cada uno de los sujetos que intervienen en el procedimiento vía telemática, dejando que la documentación administrativa se trate de manera física.

Los procedimientos que han sido mejorados son los de las siguientes ayudas y prestaciones:

P.A.E.S 01 PRESTACIÓN EN AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL

P.V.S.S 02 PRESTACIÓN EN VIVIENDAS SERVICIOS SOCIALES

P.P.T 03 PRESTACIÓN EN PISOS TUTELADOS

P.A.S.S 04 PRESTACIÓN EN AYUDAS DE SOPORTE SOCIOEDUCATIVAS

S.A.S 05 SUBENCIONES A ASOCIACIONES SOCIOSANITARIAS

P.R.S.S 06 PRESTACIÓN EN RENTA DE SOPORTE SOCIAL

S.A.A.D 08 SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

R.S.D 09 RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

T.D 10 TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

**S.A.E.A.H 11 SUBENCIONES PARA ACTUACIONES DE EMERGENCIA Y
AYUDA HUMANITARIA**

**P.C.I 12 SUBENCIONES PARA PROYECTOS DE COOPERACIÓN
INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO**

Tabla 8: Listado de Procedimientos mejorados. Elaboración propia.

P.A.E.S. 01

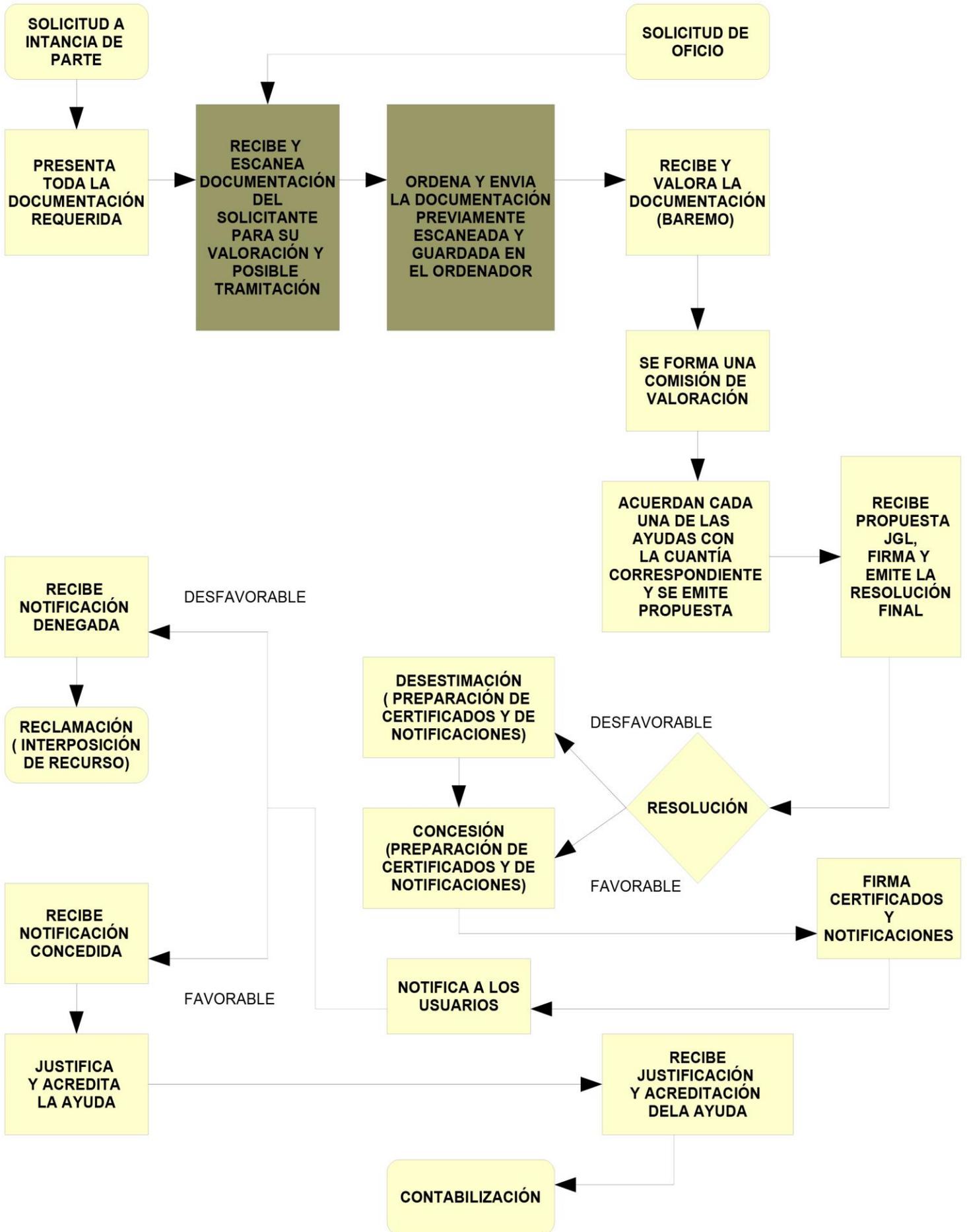
CIUDADANO

REGISTRO DE ENTRADA

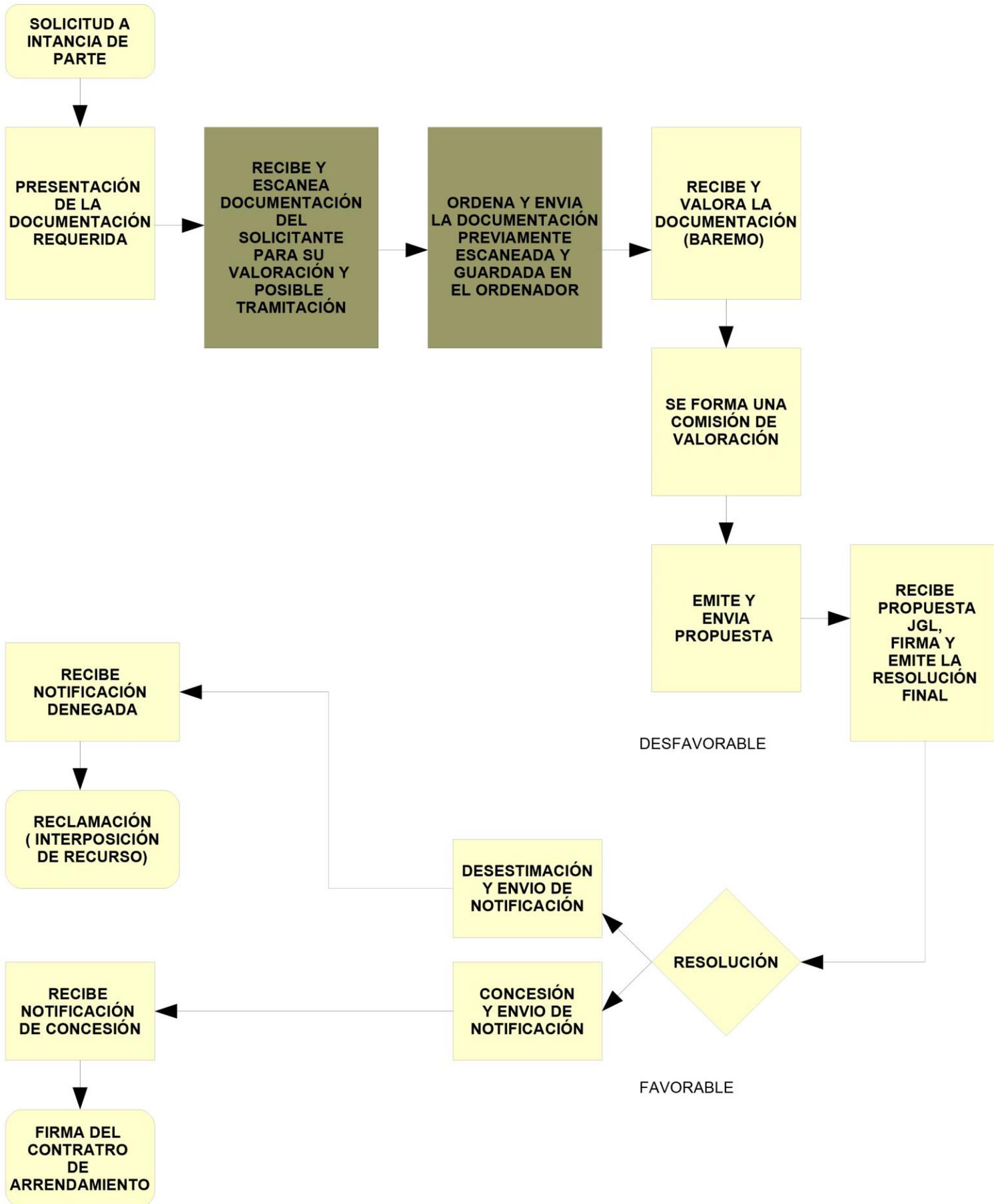
AUXILIAR ADM. SS

TRABAJADOR SOCIAL

JUNTA DE GOBIERNO



P.V.S.S. 02



P.P.T. 03

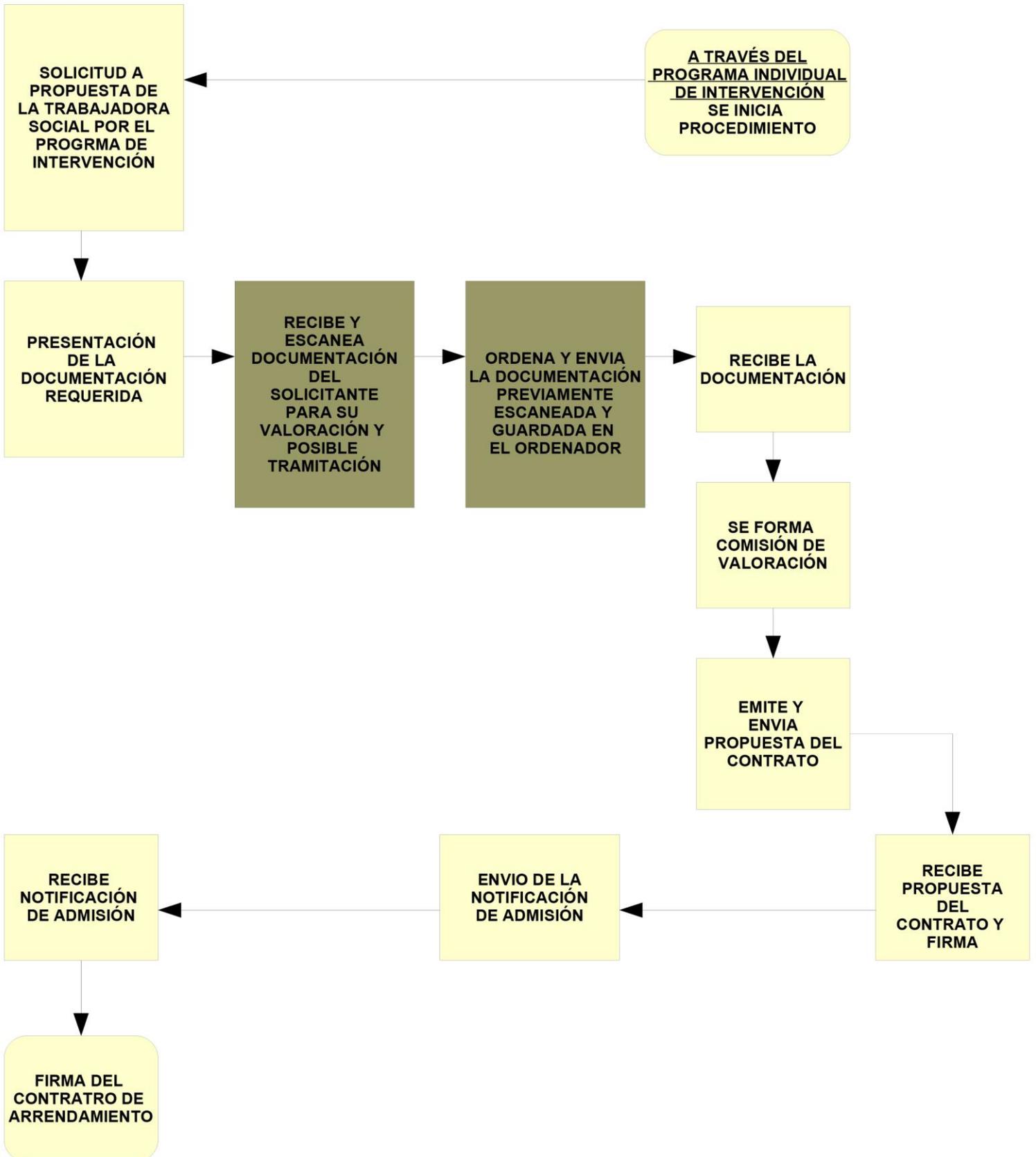
CIUDADANO

REGISTRO DE ENTRADA

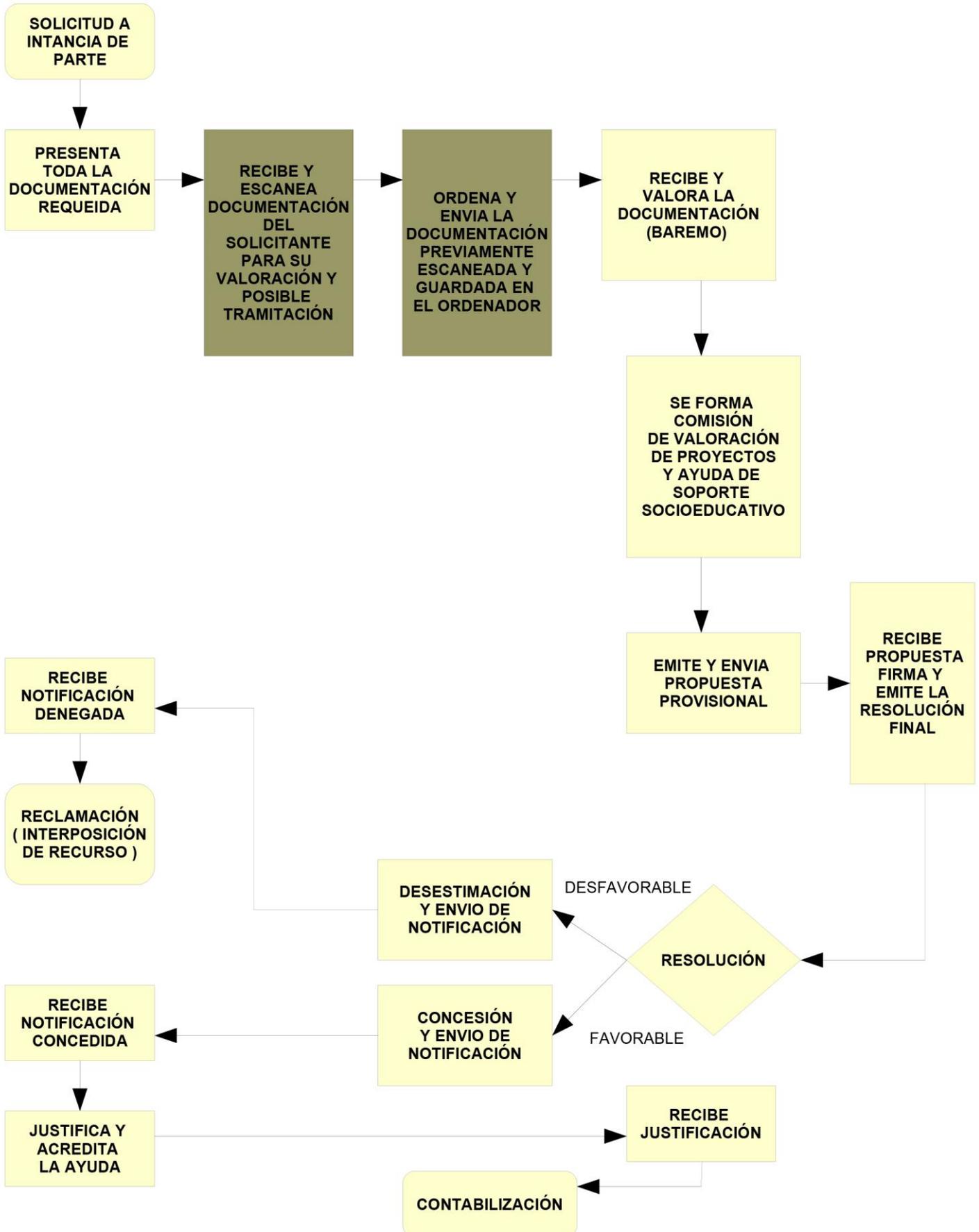
AUXILIAR ADM. SS

TRABAJADOR SOCIAL

CONCEJALIA B. SOCIAL



P.A.S.S. 04



S.A.S. 05

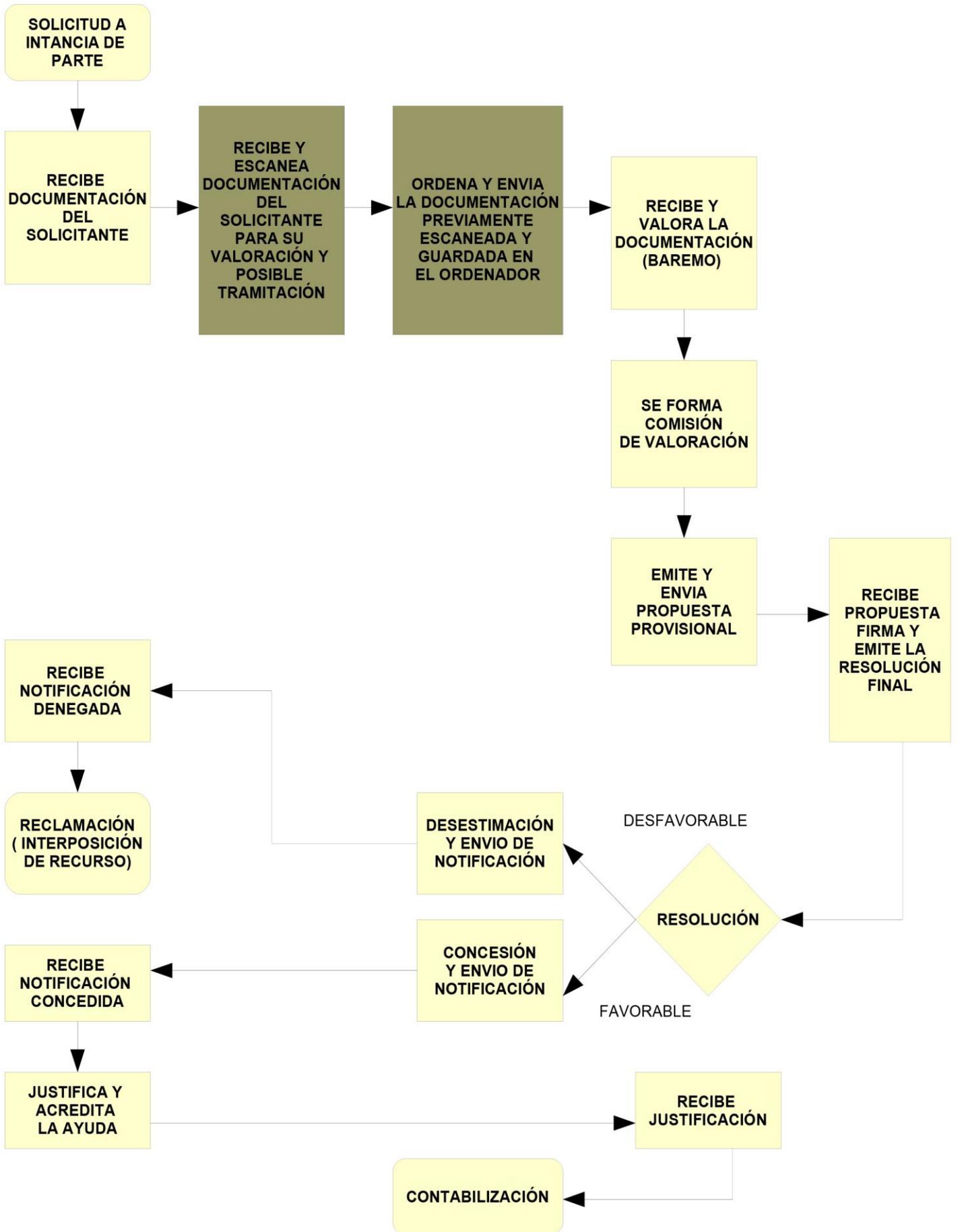
CIUDADANO

REGISTRO DE ENTRADA

AUXILIAR ADM. SS

TRABAJADOR SOCIAL

JUNTA DE GOBIERNO



P.R.S.S. 06

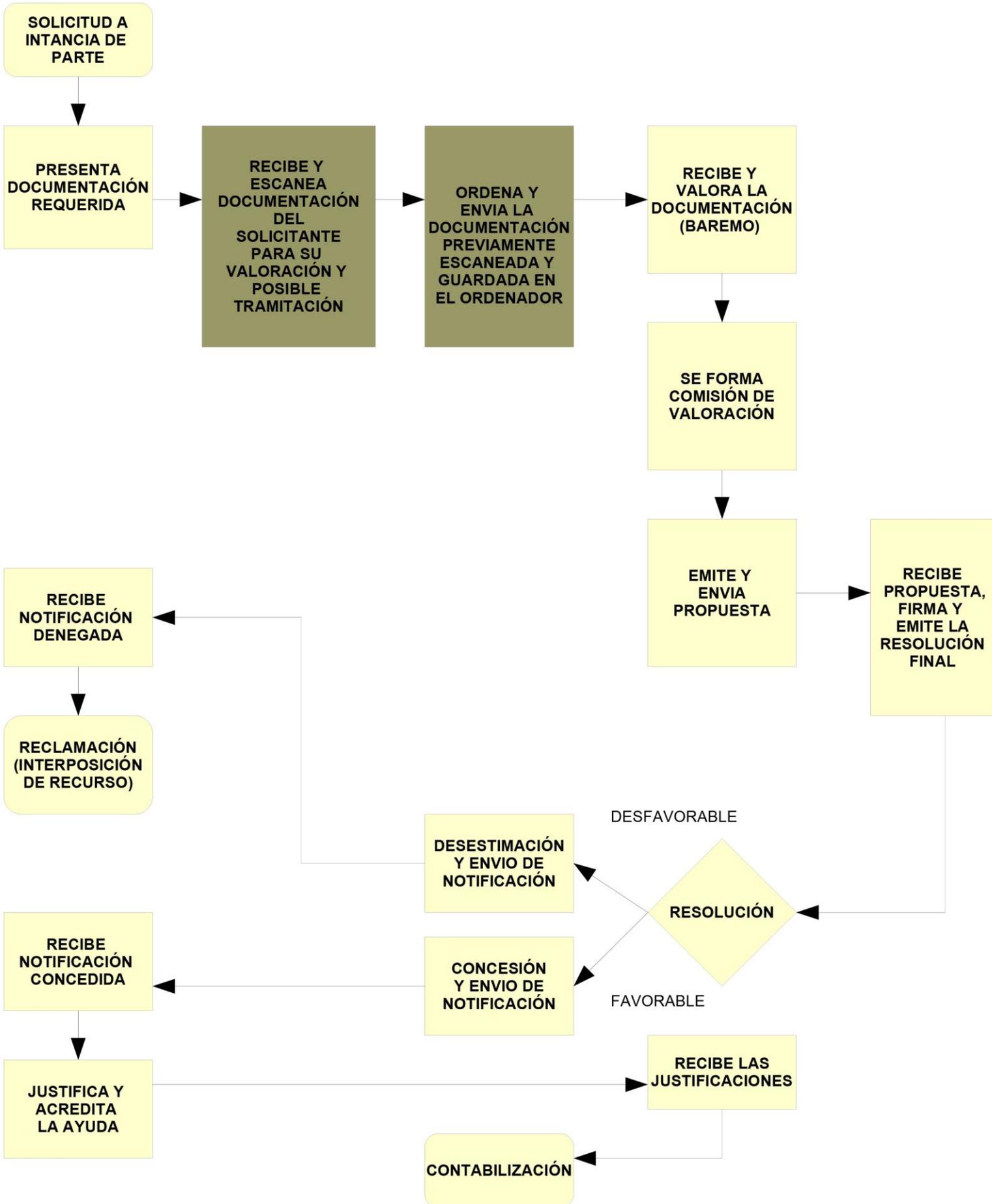
CIUDADANO

REGISTRO DE ENTRADA

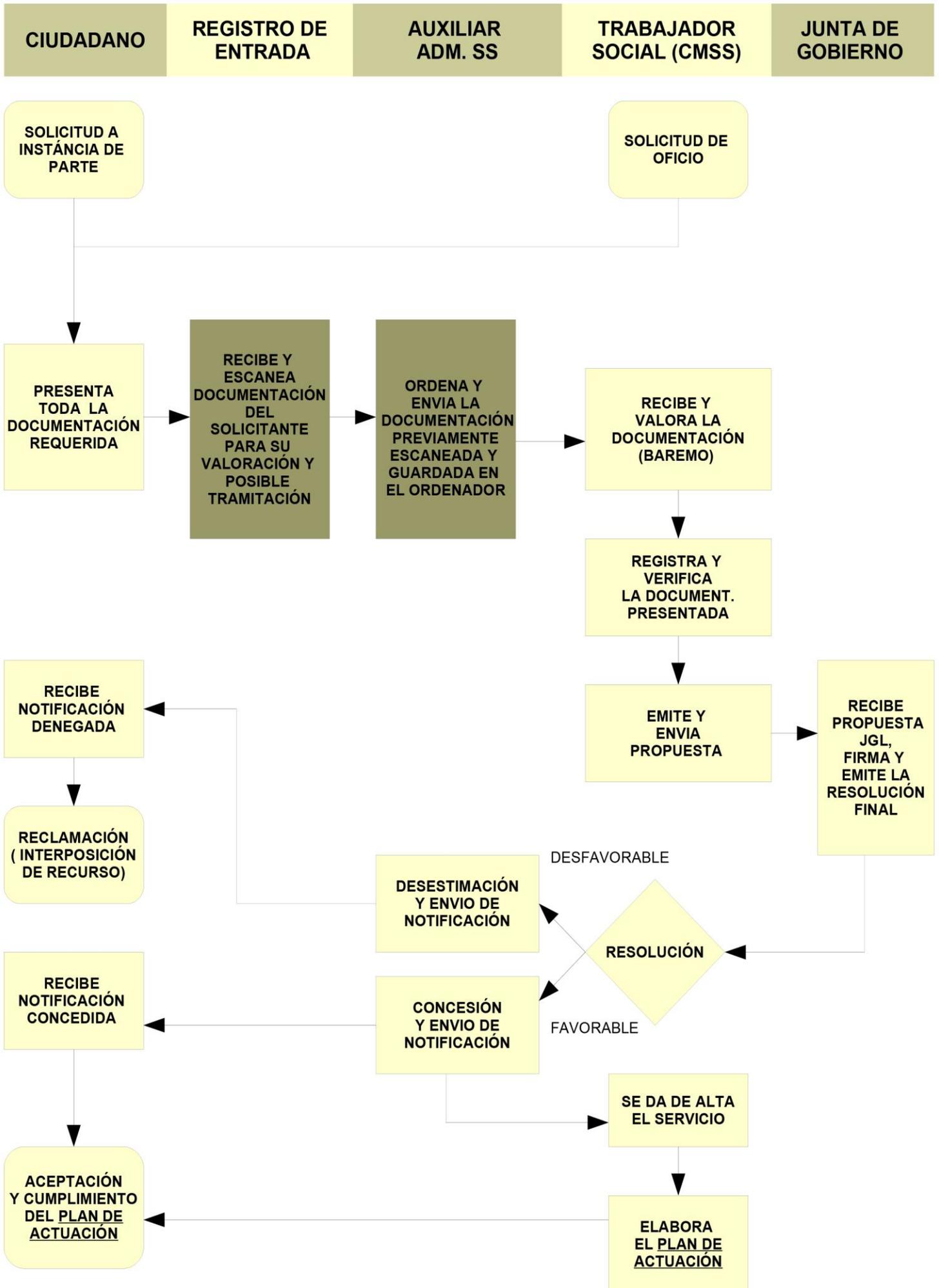
AUXILIAR ADM. SS

ÓRGANO INSTRUCTOR

JUNTA DE GOBIERNO LOCAL



S.A.A.D. 08



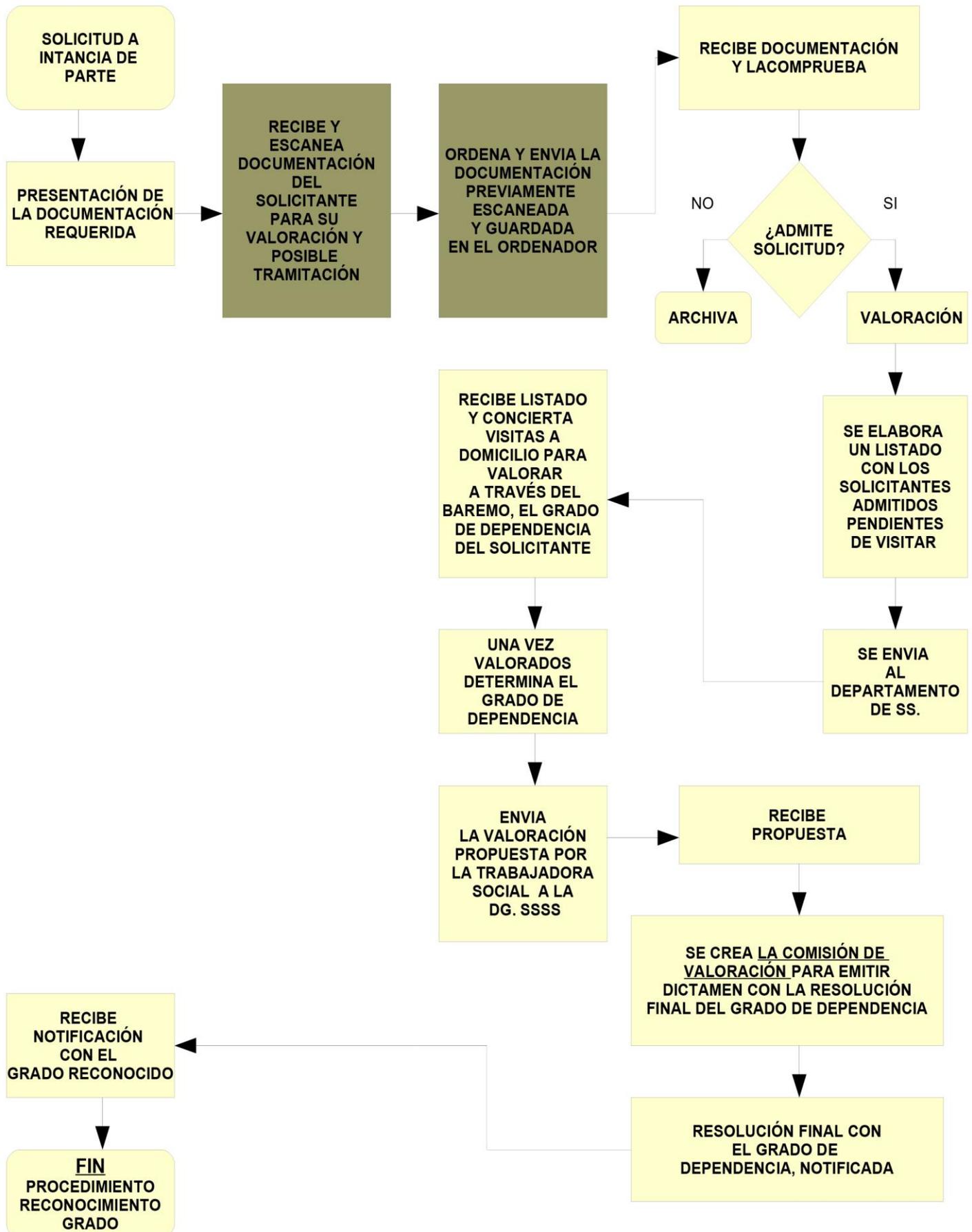
R.S.D. 09

CIUDADANO

REGISTRO DE ENTRADA SS.

TRABAJADORA SOCIAL DEPENDENCIA

DG. SSSS Y PARA SITUACIÓN DE DEP.



R.S.D. 09

CIUDADANO

TRABAJADORA SOCIAL
(DEPENDENCIA)

DG. SSSS Y PARA SITUACIÓN DE DEP.

UNA VEZ RECIBIDA Y NOTIFICADA LA RESOLCIÓN DEL GRADO DE DEPENDENCIA

SE ELABORA LA PROPUESTA PIA (SERVICIO O PREST. ECONÓMICA)

ENTREGA PROPUESTA A LA TRABAJADORA SOCIAL

RECIBE NOTIFICACIÓN

SI

NO

¿ADMITE RESOLCIÓN?

SERVIO O PREST. ECONÓMICA

INTERPOSICIÓN DEL RECURSO

REVISIÓN DE GRADO CON PRESENTACIÓN DE LAS ALEGACIONES PERTINENTES

RECIBE Y ENVIA A DG. SSSS VÍA TELEMÁTICA

RECIBE PROPUESTA PIA Y RESUELVE

NOTIFICA AL INTERESADO LA RESOLCIÓN A LA PROPUESTA PIA

T.D. 10

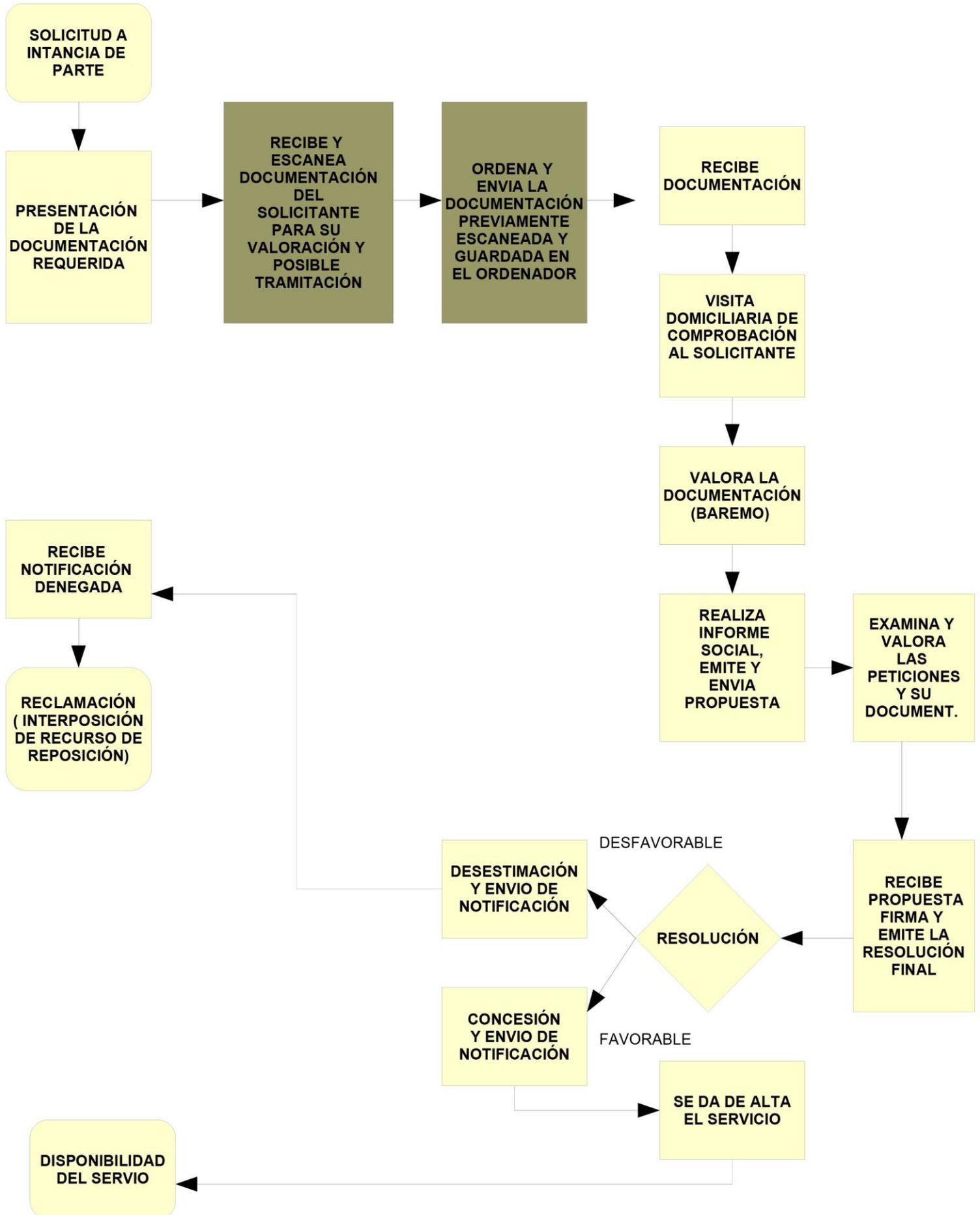
CIUDADANO

REGISTRO DE ENTRADA

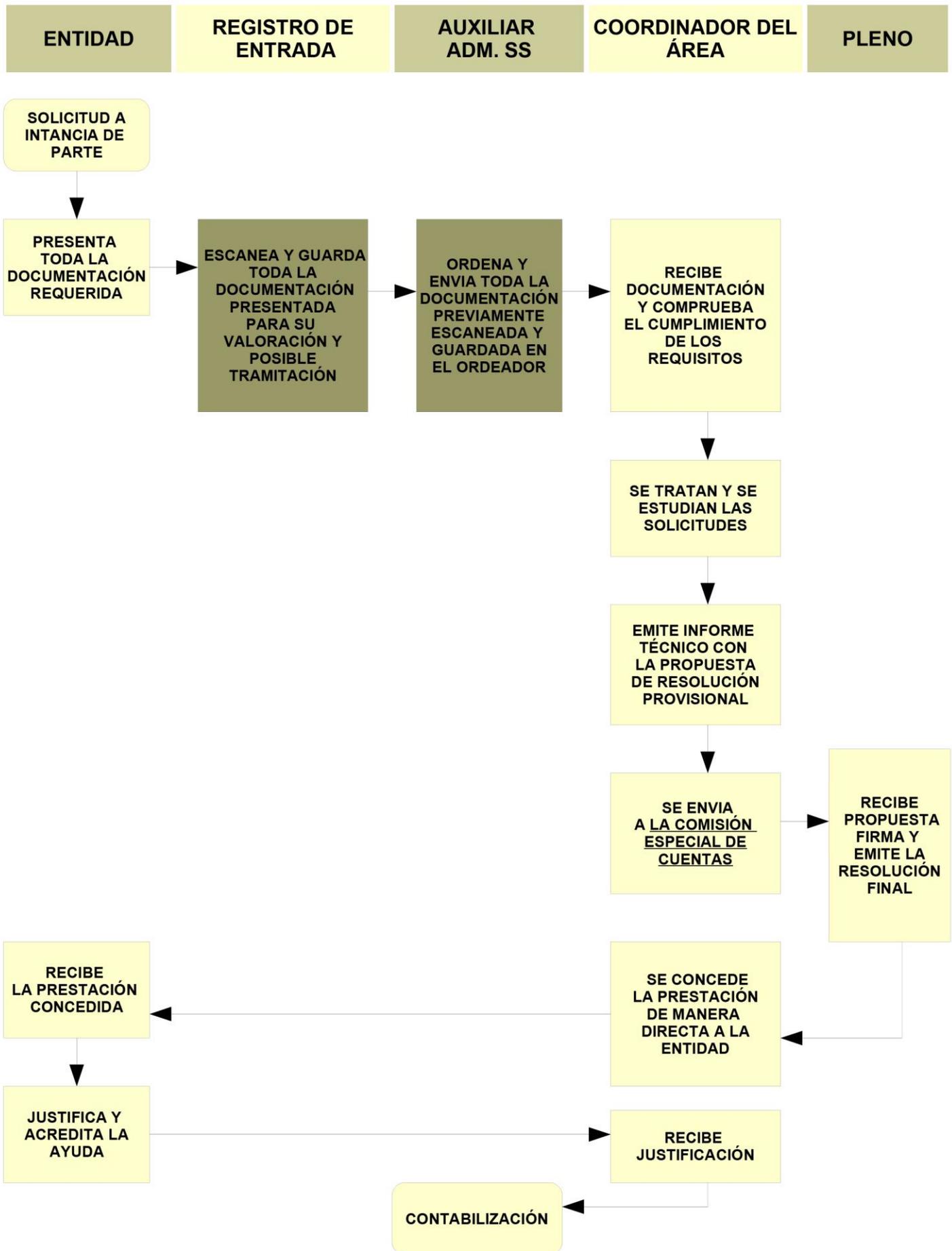
AUXILIAR ADM. SS

TREBALLADOR SOCIAL

DIPUTACIÓN DE VALENCIA

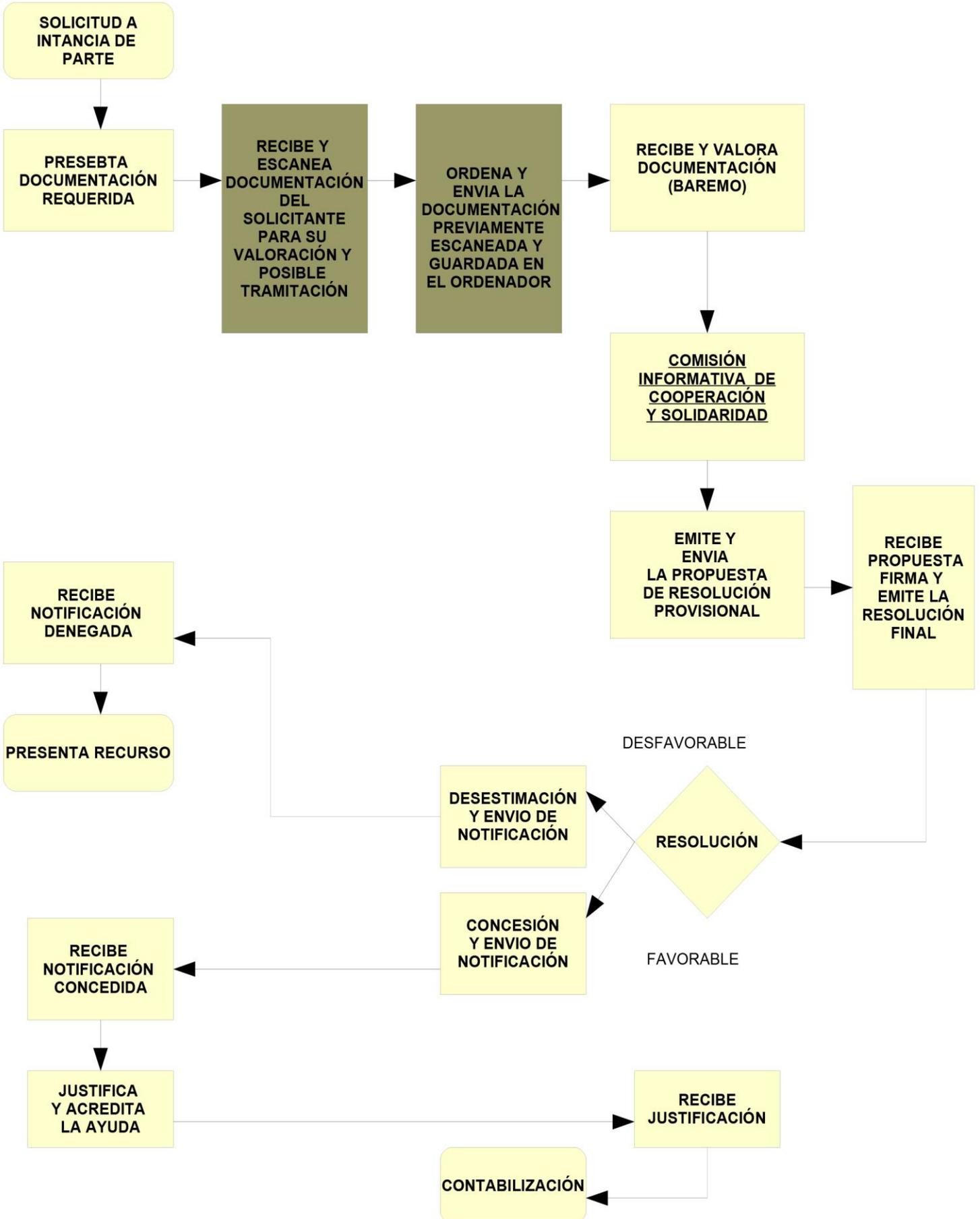


S.A.E.A.H. 11



P.C.I 12

| ENTIDAD | REGISTRO DE ENTRADA | AUXILIAR ADM. SS | ÓRGANO DE INSTRUCCIÓN | PLENO MUNICIPAL |
|---------|---------------------|------------------|-----------------------|-----------------|
|---------|---------------------|------------------|-----------------------|-----------------|



5.3 PRESUPUESTO PARA LA VIABILIDAD DE LA IMPLANTACIÓN DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA.

En este apartado se elaborarán los presupuestos para poder determinar que la implantación de las mejoras sea viable. Centrándose así, por un lado en valorar los costes de personal y el tiempo dedicado a este trabajo por parte del personal vinculado al Departamento de Servicios Sociales y por otro lado todos los costes necesarios para la implantación de las propuestas planteadas en el apartado anterior.

A continuación se valorarán los costes en que se ha incurrido para elaborar las propuestas de mejora.

5.3.1 COSTE DE PERSONAL INTERNO (€)

a) COORDINADOR DE ÁREA DE (Grupo A1, nivel 30)

- Salario base (pagas extras) = 14.972,58 €

- Complemento de destino = 13.835,22 €

TOTAL ANUAL (sin trienios) = 28.807,80 €

- Costes de Seguridad Social = $28.807,80 * 28,03\% = 807,48$ €

COSTE TOTAL ANUAL = 29.615,28 €

COSTE HORA = 29.615,28 / 1627,5 = 18,19H €

b) TÉCNICO DE L A ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (Grupo A2, nivel 24)

- Salario base (pagas extra) = 13.166,02 €
- Complemento de destino = 8.324,96 €

TOTAL ANUAL (sin trienios) = 21.490,98 €

- Costes de Seguridad Social = 21.490,98 * 28,03% = 602,39 €

COSTE TOTAL = 22.093,37 €

COSTE HORA = 22.819,55 / 1627,5 = 13,57H €

c) GESTOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (Grupo A2, nivel 18)

- Salario base (pagas extras) = 13.166,02 €
- Complemento de destino = 5.638,22 €

TOTAL ANUAL (sin trienios) = 18.804,24 €

- Costes de Seguridad Social = $18.804,24 * 28,03\% = 527,08$ €

COSTE TOTAL ANUAL = 19.331,32 €

COSTE HORA = $19.331,32 / 1627,5 = 11,87$ H

d) AUXILIAR ADMINISTRATIVO (Grupo C2, nivel 16)

- Salario base (pagas extras) = 8.547,18
- Complemento de destino = 4.997,58

TOTAL ANUAL (sin trienios) = 13.544,76

$$\text{- Costes de Seguridad Social} = 13.544,76 * 28,03\% = 379,65$$

$$\text{COSTE TOTAL ANUAL} = 13.924,42$$

$$\text{COSTE HORA} = 13.924,42 / 1627,5 = 8,55$$

Teniendo en cuenta la dedicación estimada a cada una de las fases del presente trabajo por parte de cada uno de los componentes del Departamento de Servicios Sociales que intervinieron en su realización, se pueden calcular el coste interno de ejecución:

Las fases en las que los componentes del Departamento de S.S han intervenido son:

- (1) Redacción del TFG.
- (2) Recogida de información y documentación.
- (3) Análisis de la unidad de desarrollo.
- (4) Diseño de los DFP.
- (5) Revisión y control.

A continuación la Tabla 9, donde se relaciona cada uno del coste y las horas dedicadas al proyecto del personal interino en las diferentes fases:

| | FASE (1) | | FASE (2) | | FASE (3) | | FASE (4) | | FASE (5) | | TOTAL |
|--------------|------------|-----------------|------------|-----------------|------------|-----------------|------------|----------------|------------|-----------------|------------------------|
| | Dedicación | Coste (€) | Dedicación | Coste (€) | Dedicación | Coste (€) | Dedicación | Coste (€) | Dedicación | Coste (€) | |
| a) | | | 90 | 1.637,10 | 60 | 1.091,40 | 30 | 545,70 | 50 | 909,50 | 4.183,70 |
| b) | | | 90 | 1.221,30 | 60 | 814,20 | 30 | 407,10 | 20 | 271,40 | 2.714 |
| c) | 450 | 5.341,5 | | | | | | | | | 5.341,50 |
| d) | | | 10 | 85,55 | 10 | 85,55 | 10 | 85,55 | 10 | 85,55 | 342,20 |
| TOTAL | | 5.341,50 | | 2.943,95 | | 1.991,15 | | 1038,35 | | 1.266,45 | <u>12.581,4</u> |

TABLA 9: Costes Totales. Elaboración propia.

Por lo tanto el Coste Total Anual estimado del personal interino, en relación a las horas empleadas en la realización del presente TFG, ascienden a 12.581,4 Euros.

5.3.2 COSTE DE IMPLANTACIÓN DE MEJORA (€)

En el siguiente presupuesto se incluyen todos los gastos relacionados con la implantación y puesta en marcha de las propuestas de mejora definidas en el presente TFG.

Para la primera propuesta de mejora, la implantación de un Registro de Entrada propio en el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ontinyent se necesitaría en primer lugar, personal a cargo de funciones propias de tratamiento y gestión de toda la documentación que el usuario debe depositar en el nuevo Registro.

| GESTOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (Grupo A2, nivel 18) |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Salario base (pagas extras) = 13.166,02 € - Complemento de destino = 5.638,22 € |
| TOTAL ANUAL (sin trienios) = 18.804,24 € |
| - Costes de Seguridad Social = $18.804,24 * 28,03\% = 527,08$ € |
| COSTE TOTAL ANUAL = 19.331,32 € |
| COSTE HORA = $19.331,32 / 1627,5 = 11,87$ H € |

En segundo lugar, todo aquel soporte técnico y material para la puesta en marcha del nuevo Registro de Entrada:

COSTES DE MATERIAL TÉCNICO E IFÓRMATICO (SOFTWARE Y HARDWARE)

- Impresora multifunción = 2.500 €
- Ordenador de sobremesa = 1.500 €
- Licencia Microsoft Office = 126 €

TOTAL = 4.126 €

Y por último la intervención de un informático del Ayuntamiento, el cual tiene las herramientas y conocimientos necesarios para la elaboración de una nueva Oficina Virtual para la incorporación del Registro de Entrada que tramite los servicios de manera telemática.

A ello se deberá tener en cuenta el coste de formación, se utilizará también el salario de un informático ya que ejercerá las labores didácticas para que el funcionario a cargo de las funciones de tratamiento y gestión de documentación aprenda a manejar correctamente la nueva opción.

Para implantar la nueva propuesta y sea viable, el informático deberá de:

- 1) Estudiar la propuesta.
- 2) Crear la nueva Oficina Virtual.
- 3) Realizar pruebas.
- 4) Formar a los trabajadores a cargo del nuevo Registro de Entrada.

Para ello los costes del Técnico informático serán:

| TÉCNICO INFORMÁTICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (Grupo A2, nivel 22) |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Salario base (pagas extra) = 13.166,02 €- Complemento de destino = 7.282,26 € |
| TOTAL ANUAL (sin trienios) = 20.447,28 € |
| <ul style="list-style-type: none">- Costes de Seguridad Social = $20.447,28 * 28,03\% = 573,13$ € |
| COSTE TOTAL = 21.020,41 € |
| COSTE HORA = $21.020,41 / 1627,5 = 12,91$H € |

| COSTES PARA LA CREACIÓN DEL REGISTRO DE ENTRADA TELEMÁTICO | | |
|---|-------------|-----------------|
| | Dedicación | Coste (€) |
| 1) ESTUDIO DE LA PROPUESTA | 42h | 542,22 |
| 2) CREACIÓN OFICINA VIRTUAL | 180h | 2.323,80 |
| 3) PRUEBAS | 20h | 258,20 |
| 4) FORMACIÓN | 45h | 580,95 |
| TOTAL | 197h | 3.705,17 |

Por lo tanto el Coste Total Anual estimado que supone la implantación de las mejoras propuestas asciende a: 27.162,49 €

CAPITULO VI.

CONCLUSIONES

La realización de este TFG supone la terminación del grado en Gestión y Administración Pública y ha seguido la normativa establecida por la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la UPV.

El Trabajo de Final de Grado se basa fundamentalmente en un trabajo práctico, aplicado y real puesto que nace de la realización por la autora del presente TFG, de las prácticas en empresas que la Facultad de ADE mediante un convenio con el Ayuntamiento de Ontinyent ofrece a los estudiantes, una oportunidad idónea tanto a nivel académico como profesional que se propone a los estudiantes para cumplir con una formación plena que introduce, acerca y prepara al estudiante al mundo laboral.

El Departamento de Servicios Sociales a través del coordinador y tutor del presente TFG, propuso la realización de un manual de procedimiento en el que a través de los Diagramas de Flujos de Proceso se pudiera visualizar de manera gráfica y esquemática las prestaciones y ayudas más importantes que el Departamento ofrece a personas con dificultades económicas, laborales y personales. Este objetivo ha quedado cubierto en el capítulo IV de este TFG, en el que se presentan los diagramas de flujo de todos los procesos que se realizan en el citado departamento. Para ello, se ha seguido una metodología (véase en el Capítulo III) que consiste, en primer lugar, en analizar detenidamente los procedimientos que se desarrollan, para posteriormente, poder esquematizar su funcionamiento mediante los DFP. Los Diagramas de Flujo de Procesos nos proporcionan información sencilla y rápida sobre los trámites estandarizados y benefician a los trabajadores actuales del Ayuntamiento y futuros en el modo de trabajar.

Por un lado, en este proceso ha participado cada una de las trabajadoras sociales y administrativas que se encargan de la gestión de una o varias

prestaciones mediante pequeñas reuniones y entrevistas donde se explicaba las características de la prestación, el trabajo a desempeñar y el procedimiento de cada una de ellas.

Y por otro lado, el Coordinador del Departamento de Servicios Sociales, un pilar fundamental para el presente TFG en las fases sobre todo de revisión y control de todos los procedimientos y de los DFP.

Como resultado del trabajo realizado, se ha podido analizar objetivamente los procedimientos y encontrar dos problemáticas que afectan actualmente al correcto funcionamiento del departamento. Estas problemáticas (véase en el Capítulo V) son la falta de un Registro de Entrada propio en el Departamento que impide que toda la documentación que se gestiona en él, se tramite de manera óptima, puesto que el Registro de Entrada General se encuentra en otro edificio y entorpece a que haya una buena comunicación interdepartamental y con el usuario y por otro lado, que la documentación administrativa se trate de manera física supone una pérdida de tiempo en el procedimiento y un coste en papel muy elevado.

Las propuestas de mejora que se plantean son la de un Registro de Entrada propio en el Departamento de Servicios Sociales, que contribuye en un ahorro de tiempo en los plazos de tramitación y por lo tanto en un aumento de la eficiencia, y la implantación definitiva de la administración electrónica en la que el tratamiento de documentación se realice mediante soportes tecnológicos y no de manera física, evitando así que el manejo de información administrativa pase por varios trabajadores.

Para estas propuestas de mejora y poder así estudiar su viabilidad, se ha realizado un presupuesto estimatorio donde se reflejan los costes tanto de personal interino que ha participado en la redacción del presente TFG, como los costes en la implantación de las propuestas de mejora (Véase en el Capítulo V)

Cabe destacar que este trabajo no resulta útil únicamente para el análisis de los procedimientos del Departamento de Servicios Sociales, sino también tiene otras utilidades importantes que justifican su realización. Por un lado, es una herramienta muy útil para ayudar a la incorporación de personal de nuevo ingreso y así ubicar y ser conocedor del funcionamiento interno del Departamento y de sus relaciones con otros y para saber las tareas a realizar en su puesto de trabajo, tanto las suyas como la de sus compañeros.

Es muy importante la implantación total de una Oficina Virtual, que facilite a todos los usuarios información general propia del Ayuntamiento, para facilitar que la comunicación entre ambos sea casi instantánea y que la gestión de solicitudes para cualquier trámite se pueda realizar desde cualquier lugar.

En definitiva, el Sector Público debe proporcionar a los usuarios servicios que les beneficien a través de una Administración moderna que continuamente se adapta e introduce las nuevas tecnologías, para así facilitar que las gestiones administrativas y la comunicación con los usuarios sea rápida, cercana y de calidad

CAPITULO VII.

BIBLIOGRAFÍA

- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, *Cifras Oficiales de Población resultante del Padrón Municipal a 1 de Enero del 2018*. [En línea] <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2903>
- TALAVERA PLEGUEZUELOS, C: *Calidad Total en la Administración Pública*. Granada: Unión Iberoamericana de Municipalistas, 1999. Pp. 289-290. ISBN: 84-88282-42-7. [En línea] https://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/#_ftnref1
- TACCONE L. GERARDO, *Procesos y Procedimientos – Definiciones y Diferencias*. [En línea] <http://notas.tacone.com.ar/procesos-y-procedimientos-definiciones-y-diferencias/>
- PARDO ALVÁREZ J.M., *El Mapa de Procesos como Herramienta de Gestión*. [En línea] <https://www.pdcahome.com/6072/el-mapa-de-procesos-como-herramienta-de-gestion/>
- MAHECHA BADILLO C. E., *Mapas de procesos* [En línea] <https://es.scribd.com/doc/84774712/MAPAS-DE-PROCESOS>
- GOBIERNO DE ESPAÑA, MINISTERIO DE HACIENDA, *Retribuciones del Personal Funcionario 2018*. [En línea] [www.sepg.pap.minhafp.gob.es/sitios/sepg/es-ES/CostesPersonal/EstadisticasInformes/Documents/AÑO%202018/01%20Funcionarios%20Ficha%20Retributiva%202018%20%20\(1-1-2018\).pdf](http://www.sepg.pap.minhafp.gob.es/sitios/sepg/es-ES/CostesPersonal/EstadisticasInformes/Documents/AÑO%202018/01%20Funcionarios%20Ficha%20Retributiva%202018%20%20(1-1-2018).pdf)
- AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT, *Organigrama Municipal*. [En línea] <http://www.ontinyent.es/va/content/organigrama-municipal-1>

- AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT, *Ordenanzas Servicios Sociales*. [En línea] <http://www.ontinyent.es/va/page/ordenances-serveis-socials>
- AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT, *Servicios Sociales*. [En línea] <http://www.ontinyent.es/va/page/serveis-socials>
- AYUNTAMIENTO DE ONTINYENT, *Información Organizativa e Institucional*. [En línea] <http://www.ontinyent.es/va/node/8002>
- GESTIONA, ESPÚBLICO, Sala de Prensa, *El Ayuntamiento de Ontinyent elige Gestiona para Implantar la Administración Electrónica en todas sus Áreas*. 29.07.2016 [En línea] <http://info.gestiona.espublico.com/prensa/el-ayuntamiento-de-ontinyent-elige-gestiona-para-implantar-la-administracion-electronica-en-todas-sus-areas/>