



Instrucción de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal sobre el reconocimiento de las iniciativas y mejores prácticas para mejorar la gestión y la calidad en el servicio del Organismo

ÍNDICE

PRIMERA: Objetivo	2
SEGUNDA: Definición de Conceptos.....	3
TERCERA: Ámbito de aplicación	3
CUARTA: Presentación de candidaturas.....	4
QUINTA: Criterios para la valoración de las candidaturas	5
SEXTA: Órganos responsables de analizar y decidir sobre la iniciativa o mejor práctica presentada.....	6
SEPTIMA: Proceso de evaluación y decisión	7
OCTAVA: Contenido del premio	8
NOVENA: Equipos de mejora.....	9
DÉCIMA: Seguimiento y Publicidad	9
DECIMOPRIMERA: Titularidad y utilización de las iniciativas o mejores prácticas.....	9
DISPOSICIÓN FINAL.....	10



Uno de los programas de calidad recogido en el artículo 3 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, se refiere al reconocimiento de las organizaciones públicas por su contribución a la mejora de la calidad y a la innovación en la gestión pública.

De forma análoga, el Servicio Público de Empleo estatal (SEPE), y a través de esta instrucción, tiene como objetivo articular un procedimiento de:

- Reconocimiento y atención por parte de la organización a las personas que participan en estas acciones, con el fin de mantener su nivel de implicación y motivación, así como incrementar la satisfacción del personal y del ambiente laboral.
- Recompensa, dentro de los límites marcados por las instrucciones de la Administración General del Estado.

Mediante este reconocimiento y recompensa, se pretende lograr e impulsar una mayor motivación de todas las personas de la organización a través de su implicación y asunción de responsabilidades, mediante el fomento y apoyo:

- ✓ De la participación de equipos en las actividades de mejora.
- ✓ De comportamientos innovadores y creativos.
- ✓ Del trabajo en equipo.

Esta Dirección General en uso de las atribuciones conferidas y a propuesta de la Subdirección General de Recursos y Organización, dicta las siguientes:

INSTRUCCIONES

PRIMERA: Objetivo

La presente Instrucción tiene como objetivo reconocer las iniciativas y mejores prácticas para mejorar la gestión y la calidad del servicio del Organismo, facilitando la aplicación a sus procesos de las ideas aportadas por su personal.

También se considerarán causas de reconocimiento reguladas en esta instrucción, los supuestos de premios y reconocimientos de Organismos oficiales, nacionales e internacionales en materia de gestión de la calidad, otorgados a las unidades del SEPE, ya que suponen un esfuerzo de mejora e iniciativa por parte de una pluralidad de personas de nuestra Organización.



SEGUNDA: Definición de Conceptos

A los efectos de esta instrucción se considera:

- **Iniciativa:** la actuación de emprender o proponer una acción que mejore la gestión y la calidad de los servicios prestados por el SEPE, y suponga una reducción de trámites, o de tiempos de tramitación, o de costes, o suponga el incremento de la satisfacción de los usuarios, etc.

A título de ejemplo, se consideran iniciativas susceptibles de valoración positiva, las ideas propuestas que se relacionen, entre otros, con los siguientes aspectos:

- Eliminar la duplicidad de esfuerzos, manipulación de papel y cuellos de botella.
 - Reducir los tiempos en el desarrollo de procesos.
 - Simplificar o mejorar procesos y operaciones.
 - Sustituir un material por otro sin merma de la calidad.
 - Incrementar la rentabilidad de los medios existentes, evitando tiempos muertos en su utilización.
 - Conseguir o mejorar la satisfacción del ciudadano o del cliente interno por el servicio prestado.
 - Reducir los costes y/o las cargas administrativas
- **Mejores prácticas:** las prácticas de buena gestión consistentes en experiencias o proyectos consolidados e implantados, cuyos resultados estén redundando en un superior rendimiento de la organización y una mayor calidad de los servicios prestados por el SEPE, y suponga una reducción de trámites, o de tiempos de tramitación, o de costes, o suponga el incremento de la satisfacción de los usuarios y/o clientes internos, etc.
 - Se considerarán **premios y reconocimientos en materia de gestión de la calidad** los concedidos bajo estas o parecidas denominaciones por Organismos o asociaciones oficiales de carácter nacional o internacional.

TERCERA: Ámbito de aplicación

Podrá participar todo el personal funcionario o laboral integrante de la plantilla del Servicio Público de Empleo Estatal.



La participación habrá de articularse a través de un equipo constituido a tal fin, pudiendo ser este de ámbito provincial, interprovincial o de Servicios Centrales, y requerirá la previa autorización del Director/a Provincial o Subdirector/a General correspondiente.

Únicamente podrán presentarse como candidatos a reconocimiento de buenas prácticas aquellos proyectos que supongan una evolución o mejora suficientemente significativa respecto a lo ya existente a nivel corporativo y que puedan demostrar con evidencias los resultados obtenidos y, como iniciativas, las propuestas de mejora o las actuaciones que, iniciadas o no, demuestren mediante mediciones y estudios la viabilidad de las mismas en cuanto a ejecución y obtención de resultados positivos.

En todo caso, las candidaturas deberán ir orientadas a su oportunidad y viabilidad para su implantación a nivel nacional, regional o provincial, mediante su posterior desarrollo corporativo por parte del Organismo.

Cuando una Unidad obtenga un premio, mención honorífica, accésit o reconocimiento a su gestión de calidad, de parte de una organización oficial nacional o internacional, podrá proponerla para su presentación por la Subdirección de Recursos y Organización ante el Comité de Valoración.

CUARTA: Presentación de candidaturas

Las solicitudes o candidaturas se ajustarán al modelo que figura como anexo de esta Instrucción, y llevarán necesariamente la firma del responsable de la Unidad aspirante, el Subdirector/a General en el ámbito de los Servicios Centrales y el Director/a Provincial en el ámbito periférico, que servirá de autorización y aval de los datos que contiene la memoria.

Las solicitudes de las iniciativas de mejora se presentarán acompañadas de una memoria explicativa que deberá ajustarse al siguiente esquema:

1. Análisis de la situación actual: problemática y/o puntos débiles.
2. Mejoras que se pretendan obtener resultados concretos.
3. Medidas o acciones concretas propuestas. (Alcance, Responsable, Plan de trabajo, Calendario, Recursos y costes, Plan de Riesgos y Plan de Comunicación).
4. Balance: ventajas/inconvenientes; ahorro/coste.
5. Estudio de viabilidad para su implantación a nivel nacional, propuesta de plan de trabajo y equipo de apoyo de personal voluntario existente para tal fin.

Las solicitudes de las mejores prácticas irán acompañadas de una memoria descriptiva con el siguiente esquema de referencia:

1. Diagnóstico de la situación y área de mejora encontradas.
2. Descripción de la mejor práctica.



- 2.1.- Objetivos.
- 2.2.- Organización de actividades.
- 2.3.- Participación de las personas y responsables.
- 2.4.- Calendario.
- 2.5.- Relación con usuarios del servicio e interesados.
3. Resultados.
 - 3.1.- Objetivos previstos y resultados obtenidos.
 - 3.2.- Expectativas de usuarios e interesados y resultados obtenidos.
4. Evaluación.
 - 4.1.- Evaluación de la planificación de la mejor práctica.
 - 4.2.- Evaluación del desarrollo de la mejor práctica.
 - 4.3.- Evaluación de los resultados globales.
5. Estudio de viabilidad para su implantación a nivel nacional, propuesta de plan de trabajo y equipo de apoyo de personal voluntario existente para tal fin.

La totalidad del documento no deberá superar las 30 páginas. La memoria se confeccionará en soporte electrónico («.doc», «.docx» de Microsoft Word o «.pdf» de Acrobat)

La solicitud debidamente cumplimentada y firmada, junto con la memoria, se remitirá por correo electrónico al buzón de la Subdirección de Recursos y Organización y al buzón del Servicio de Calidad (borgcal@sepe.es).

QUINTA: Criterios para la valoración de las candidaturas

La evaluación de las candidaturas se realizará teniendo en cuenta las evidencias mostradas en la memoria para exponer las prácticas dirigidas a aumentar, cuantitativa o cualitativamente, los resultados de la organización en la provisión de servicios nuevos o significativamente mejorados, ya sea en cuanto a sus características, finalidad o facilidad de uso, en comparación con los servicios existentes. Asimismo se tendrán en cuenta las evidencias relativas a la introducción de cambios en los sistemas de relación con los ciudadanos o usuarios.

Para la valoración de dichas evidencias se tomarán en consideración los siguientes criterios de evaluación:

1. Creatividad y conocimiento: Aplicación de la creatividad y el conocimiento de las personas de la organización a la definición e implantación de servicios públicos (o medios para su prestación) orientados a los ciudadanos-usuarios y de carácter novedoso, o sustantivamente mejorados respecto de los existentes. Asimismo, aprovechamiento de las opiniones o sugerencias de los ciudadanos-usuarios para la mejora de los servicios.

2. Impacto en los ciudadanos-usuarios: Efectos de la práctica innovadora en los usuarios de los servicios o en otros grupos de interés. Magnitud de la población beneficiada. Beneficios obtenidos (reducción tiempos y trámites, etc.). Satisfacción de los ciudadanos-usuarios. Otros efectos en la economía y el empleo de la comunidad en la que opera la organización.
3. Transferibilidad y difusión: Capacidad de la práctica innovadora de ser aplicada o adaptada y compartida con el resto de Unidades del SEPE a los que sea de aplicación.
4. Eficacia: Grado de consecución de los objetivos perseguidos con la práctica innovadora.
5. Eficiencia: Coste beneficio/efectividad de la práctica. Ahorros producidos.
6. Complejidad: Complejidad y magnitud del problema y de la práctica implantada para solucionarlo en términos de aspectos técnicos, involucración de grupos de interés, otras organizaciones públicas o entidades sociales o económicas.
7. Sostenibilidad: Nivel de consolidación o institucionalización de la práctica innovadora en términos temporales, presupuestarios y de mantenimiento frente a cambios del entorno político o institucional.
8. Viabilidad: En el caso de valoración de las iniciativas se tendrá en cuenta su viabilidad o posibilidad de puesta en marcha.

SEXTA: Órganos responsables de analizar y decidir sobre la iniciativa o mejor práctica presentada

Se crearán una Comisión de Evaluación, para evaluar y seleccionar las iniciativas y prácticas presentadas, y un Comité de Valoración, para tomar la decisión final sobre las iniciativas o mejores prácticas objeto de reconocimiento propuestas por la Comisión.

A) Comisión de Evaluación

Con el objeto de analizar y realizar la evaluación inicial de las iniciativas y buenas prácticas presentadas, se creará una Comisión de Evaluación que estará integrada por los siguientes miembros:

- Presidente: El/la responsable de la Consejería Técnica de Calidad, Comunicación Interna e Innovación del SEPE, el/la cual designará al Secretario/a de entre los vocales de la Comisión.
- Vocales:
 - Los/las representantes de las Subdirecciones Generales relacionadas con el objeto de la iniciativa/mejor práctica, designados por los/las titulares de las mismas, en especial, de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones siempre que impliquen medios adicionales o desarrollos de tipo informático.

- Un/a representante de las Direcciones Provinciales siempre que la iniciativa o mejor práctica se refiera o afecte a la gestión que en las mismas se desarrolla, designados/as a propuesta del Director/a Provincial de las provincias que, sin tener un interés subjetivo en el asesoramiento a realizar, determinen las Subdirecciones Generales relacionadas con el objeto de la iniciativa o buena práctica.
- Un/a funcionario/a designado/a por el/la Presidente/a de la Comisión de Evaluación.
- Asesores/as, con voz pero sin voto, cuando se estime oportuno.

B) Comité de Valoración

Se creará el Comité de Valoración, órgano decisorio sobre la asignación de premio y, en su caso, la implantación generalizada de la iniciativa o mejor práctica propuesta, integrado por los siguientes miembros:

- Presidente: El/la Director/a General del Servicio Público de Empleo Estatal, que podrá delegar en el/la Subdirector/a General de Recursos y Organización.
- Vocales:
 - El/La Subdirector/a General de Recursos y Organización.
 - Los/Las Subdirectores/as Generales afectado/as.
- Asesores/as, con voz pero sin voto: A propuesta del Presidente/a, los/Las Directores/as Provinciales de las provincias que han asesorado en la valoración de la iniciativa o buena práctica.
- Secretario/a, con voz pero sin voto: El/la responsable de la Consejería Técnica de Calidad, Comunicación Interna e Innovación del SEPE.

SEPTIMA: Proceso de evaluación y decisión

Durante el primer semestre de cada año, se publicará la convocatoria con la apertura del plazo para la presentación de solicitudes.

Recibidas las solicitudes, desde la Consejería Técnica de Calidad, Comunicación Interna e Innovación, se trasladarán a las Subdirecciones Generales afectadas por razón de la materia y señalará fecha para la reunión de la Comisión de Evaluación. Las Subdirecciones Generales afectadas designarán a las personas que se integrarán como representantes en la Comisión de Evaluación, tanto de Servicios Centrales como de Direcciones Provinciales.

Evaluación

La Comisión de Evaluación examinará la iniciativa o mejor práctica y, según el resultado obtenido, adoptará alguna de las siguientes actuaciones:



- a) Elevar la propuesta de evaluación al Comité de Valoración.
- b) Rechazar motivadamente la iniciativa o mejor práctica por no cumplir los requisitos previstos en la presente Instrucción.
- c) Solicitar aclaración o información adicional a los titulares de la candidatura, si se observase que la información no fuese suficiente para su valoración
- d) Solicitar, si lo precisa, informes a las unidades que se considere oportunas, tanto de los Servicios Centrales como de las Direcciones Provinciales.

Decisión

El Comité de Valoración, vista la iniciativa o mejor práctica y examinada la propuesta de la Comisión de Evaluación podrá decidir:

- a) Devolver la iniciativa o mejor práctica a la Comisión de Evaluación, si considera que la misma no contiene información suficiente.
- b) Resolver, estimando o desestimando la iniciativa o mejor práctica, comunicando la decisión al interesado y dando traslado, si procede, de los incentivos económicos aprobados a la Subdirección General de Recursos y Organización.

La resolución de la convocatoria deberá aprobarse en el segundo semestre de cada año.

OCTAVA: Contenido del premio

La valoración y el reconocimiento económico y/o profesional de la mejora de gestión y la calidad de servicio obtenida por el SEPE por aplicación de las iniciativas o mejores prácticas de su personal, consistirá en:

1.- Reconocimiento Económico:

El Comité de Valoración establecerá qué iniciativas o mejores prácticas reciben una dotación económica, cuya cuantía estará en función de la valoración obtenida y de las disponibilidades presupuestarias. En ningún caso, procederá reconocimiento económico por premios y reconocimientos externos en materia de calidad que hubiesen incluido una parte económica.

La distribución del incentivo se realizará, a propuesta del/la Subdirector/a General o Director/a Provincial en cuyo ámbito se haya impulsado la iniciativa o mejor práctica premiada, con el visto bueno del Subdirector/a General de Recursos y Organización, entre los miembros del equipo de mejora y el personal que directa o indirectamente se estime que han contribuido a su consecución.

2.- Reconocimiento Profesional:

A los participantes se les entregará un Diploma por el que el Director General reconoce la participación y valoración positiva de la iniciativa o mejor práctica aprobada.

3.- Otros reconocimientos:



El reconocimiento del interés y la implicación del personal podrán llevarse a cabo asimismo mediante la entrega de objetos materiales (placa distintiva, pin, broche, etc.) que hagan referencia a su participación en una actuación valorada positivamente.

La Dirección General del SEPE organizará un acto oficial de presentación de las buenas prácticas e iniciativas destacadas en el que se realice la entrega de premios y reconocimientos al personal que haya participado en los proyectos aprobados, así como de los premios y reconocimientos externos en materia de calidad que se hayan obtenido por las Unidades del SEPE durante el año.

NOVENA: Equipos de mejora

En lo relativo a la composición, organización y funciones de los equipos de mejora se estará en lo recogido en el punto 2.4 de la Instrucción de la Dirección General del SEPE sobre la organización de la calidad y la mejora continua del organismo, además:

A) Creación

Por parte de los responsables de la gestión de los Servicios Centrales y de las Direcciones Provinciales, se facilitará y fomentará la creación de equipos de mejora integrados por personas interesadas en mejorar la gestión, con independencia de sus categorías profesionales.

B) Funcionamiento

En la planificación y ejecución de sus trabajos, estos equipos se reunirán y funcionarán y trabajarán de modo que se asegure el normal funcionamiento de los servicios.

DÉCIMA: Seguimiento y Publicidad

Semestralmente y hasta la completa implantación de las iniciativas o mejores prácticas valoradas positivamente por el Comité de Valoración, las Subdirecciones Generales competentes remitirán a la Subdirección General de Recursos y Organización un informe relativo a los avances realizados para su puesta en funcionamiento.

Anualmente, la Subdirección General de Recursos y Organización elevará al Director/a General un informe sobre las iniciativas o mejores prácticas premiadas en el año y un estado de situación de los proyectos iniciados a raíz de premios anteriores.

Se difundirán las iniciativas y mejores prácticas valoradas positivamente, además de por otros medios, a través de su publicación en la Intranet.

DECIMOPRIMERA: Titularidad y utilización de las iniciativas o mejores prácticas

El Servicio Público de Empleo Estatal se reserva en todo caso el derecho a poner en práctica en cualquier momento, en todo o en parte, con o sin modificaciones, las iniciativas o mejores



prácticas aportadas por el personal, así como a su publicación y a la utilización que considere adecuada a los fines del Organismo.

Si la iniciativa o mejor práctica consistiera en una invención susceptible de patentarse, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes, serían de aplicación los artículos 15 a 18 de la citada ley respecto a la titularidad de la invención y reserva del derecho de utilización de la misma.

DISPOSICIÓN FINAL

Se autoriza a la Subdirección General de Recursos y Organización la facultad de dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y cumplimiento de la presente Instrucción.

En Madrid, a XXX de diciembre de 2019

El Director General del Servicio Público de Empleo Estatal

D. Gerardo Gutiérrez Ardoy