**DIRECCIÓN DE SERVICIO SOCIAL**

**REQUISITOS ACTUALES**

* Solicitud por escrito firmada por el solicitante y/o beneficiario.
* Presentar Documento Personal de Identificación -DPI- vigente, excepto casos de excepción permitidos.
* Receta médica con diagnóstico, firmada y sellada por el médico tratante.
* Certificado médico.
* Recibo de Agua, Energía eléctrica, Teléfono, constancia municipal o de COCODE en la que se indique el lugar de residencia, para constatar la dirección donde se realizará la visita domiciliaria.

**PROCESO ACTUAL A SIMPLIFICAR**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Responsable | Actividad | Observación | \*Tiempo promedio |
| 1 | Trabajadora Social I que recibe las solicitudes | Entrevista y revisa el cumplimiento de los requisitos establecidos. |  | 30 minutos |
| 2 | Coordinadora  | Constata el cumplimiento de requisitos y elabora programación de visitas, asignando fechas y TS que la realizará el estudio socioeconómico.  |  | 120 minutos |
| 3 | Trabajadora Social II | Coordina viáticos y detalles de la comisión y lleva a cabo las visitas domiciliares. |  | 900 minutos |
| 4 | Piloto  | Traslada al personal a los puntos establecidos para las visitas domiciliares.  |  | 960 minutos |
| 5 | Trabajadora Social II | Posterior el estudio socioeconómico mediante la visita, realiza informe social, termina de conformar el expediente social y traslada a revisión. |  | 60 minutos |
| 6 | Asesor | Revisa redacción y cumplimiento de requisitos |  | 60 minutos |
| 7 | Director | Da visto Bueno para la entrega del bien o servicio y regresa a TS. |  | 10 minutos |
| 8 | Trabajadora Social II | Solicita emisión de orden de entrega y despacho del bien. |  | 60 minutos |
| 9 | Digitadora | Crea núcleo familiar o verifica en el sistema si ya existe y emite orden de entrega |  | 10 minutos |
| 10 | Auxiliar Contable | Solicita el bien requerido a almacén y despacha a TS. |  | 120 minutos |
| 11 | Piloto | Traslada al personal a los puntos establecidos para las visitas domiciliares.  |  | 960 minutos |
| 12 | Trabajadora Social II | Coordina viáticos y detalles de la comisión y lleva a cabo la entrega del bien solicitado y realiza acta de entrega. |  | 960 minutos |

* Flujograma del proceso actual



**REQUISITOS REDISEÑADOS**

* Solicitud electrónica por el solicitante y/o beneficiario.
* Presentar Documento Personal de Identificación -DPI- vigente, excepto casos de excepción permitidos.
* Receta médica con diagnóstico, firmada y sellada por el médico tratante.
* Recibo de agua, energía eléctrica, teléfono, constancia Municipal o COCODES en la que se indique el lugar de residencia.

**PROCESO REDISEÑADO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Responsable | Actividad | Observación | \*Tiempo promedio |
| 1 | Trabajadora Social I | Revisa las solicitudes del buzón y verifica cumplimiento de requisitos y envía a donde corresponde. |  | 30 minutos |
| 2 | Coordinadora | Constata el cumplimiento de requisitos y elabora programación de seguimientos y visita para entrega del bien. |  | 180 minutos |
| 4 | Trabajadora Social II | Realiza estudio socioeconómico mediante formulario electrónico y fotografías de la vivienda adjuntas al formulario, Si cumple con los requisitos, solicita emisión de orden de entrega y despacho del bien. Si no cumple se indica al usuario que no reúne las condiciones para recibir el beneficio. |  |  |
| 3 | Director | Da visto Bueno para la entrega del bien o servicio y regresa a TS quien solicita creación de orden y despacho de bienes. |  | 10 minutos |
| 5 | Digitadora | Crea núcleo familiar o verifica en el sistema si ya existe y emite orden de entrega |  | 10 minutos |
| 6 | Auxiliar Contable | Solicita el bien requerido a almacén y despacha a Trabajadora Social. |  | 120 minutos |
| 7 | Trabajadora Social II | Coordina viáticos y detalles de la comisión y lleva a cabo la entrega del bien solicitado y realiza acta de entrega. |  | 960 minutos |
| 8 | Piloto | Traslada al personal a los puntos establecidos para las visitas domiciliares.  |  | 960 minutos |

* Flujograma de proceso rediseñado



**TABLA COMPARATIVA DE INDICADORES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| INDICADOR | SITUACIÓN ACTUAL | SITUACIÓN PROPUESTA | DIFERENCIA |
| Número de actividades totales del trámite | 12 | 8 | 4 |
| Número de actividades con valor añadido | 6 | 5 | 1 |
| Número de actividades de control | 4 | 3 | 1 |
| Número de actividades sin valor añadido | 2 |  0 | 2 |
| Tiempo del trámite (min) | 4190 | 2270 | 1920 |
| Número de Requisitos solicitados | 4 | 4 | 0 |
| Costo total Q |  Q 3,243.08  | Q 1,629.45 | Q 1,613.64 |
| Cantidad de áreas participantes | 6 | 4 | 2 |
| Número de personas involucradas | 8 | 7 | 1 |