

Carta de Servicios

2010

Carta de Servicios

Carta de

Ayuntamiento
de Motril

Carta de Servicios del
Área de Acción Social

CARMEN SÁEZ JULIÁN
Jefe de Servicio de Acción Social

IX CURSO SUPERIOR DE DIRECCIÓN PÚBLICA LOCAL. NOVIEMBRE 2010.

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Agradecimientos

Quisiera mostrar mi agradecimiento a Paz Martínez por estar siempre tan atenta con su alumnado.

A mi tutora, M^a Jesús Jiménez de Diego, a quien quiero expresarle mi más profundo reconocimiento y gratitud. Sus consejos metodológicos han sido claves en este trabajo.

A los profesores del IX Curso Superior de Dirección Pública Local que me han dotado de las herramientas necesarias para realizar este proyecto.

De forma muy especial a mis compañeros del Área de Acción Social, quienes desde el principio, cuando les expuse este proyecto, me ofrecieron su ayuda, colaboración y disposición para hacer de este proyecto una realidad.

Y finalmente a mi familia por el apoyo emocional que me ha prestado durante el tiempo que he estado elaborando este proyecto.

INDICE

AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN EJECUTIVO	7
1.- INTRODUCCIÓN	16
2.- DIAGNÓSTICO	19
2.1. CONTEXTO	19
2.1.1 - PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN DEL MUNICIPIO DE MOTRIL.	19
2.1.2.- EL AYUNTAMIENTO DE MOTRIL	21
2.1.3.- EL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL	23
3. LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN Y EL PROBLEMA A RESOLVER.....	28
3.1.- ANÁLISIS DAFO	28
3.2.- AUTOEVALUACIÓN CON EL MODELO EVAM.....	30
3.3.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL.....	33
4.- PROPUESTA DE MEJORA: ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL	35
4.1.- CONSTITUCIÓN DE UN EQUIPO DE TRABAJO ENCARGADO DE LA ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	36
4.2.- IDENTIFICACIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.	38
4.3.- ESTABLECIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	40
4.3.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA LA ORGANIZACIÓN ..	40
4.3.2.- DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS E IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES CLAVE DE CALIDAD.....	41
4.3.2.1.- MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD.....	53
4.3.3.- FIJACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD.....	60
4.3.4.- DIAGNÓSTICO DE LOS NIVELES ACTUALES. ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES	66
4.3.5.- ESTABLECIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD	72
4.4.- SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDA	76
4.5.- SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	79
5.- BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXO Nº 1 - INFORME DE AUTOEVALUACIÓN MODELO EVAM.....	83
.....96, 97, 104, 106, 108, 115, 119, 122	
ANEXO Nº 4 - TRIPTICO	122

GRAFICO 1. DIAGRAMA DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS	17
GRAFICO 2. AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL POR NÚCLEO DE ACTIVIDAD. FUENTE MTAS	20
GRAFICO 3. ORGANIGRAMA DEL AYUNTAMIENTO DE MOTRIL	21
GRAFICO 4. ORGANIGRAMA DEL AREA DE ACCION SOCIAL	27
GRAFICO 5. AUTOEVALUACIÓN MODELO EVAM.....	31
GRAFICO 6. PROCESO COMPROMISOS CALIDAD.....	40
GRAFICO 7. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS MÁS IMPORTANTES.....	43
GRAFICO 8. ASPECTOS MÁS VALORADOS POR LOS USUARIOS	48
GRAFICO 9. EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS	51
TABLA 39. OPINIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES (SSM) DEL AYUNTAMIENTO DE MOTRIL (GRANADA) (N=176).....	120
TABLA Nº 34.- HOJA DE RESUMEN DE PUNTUACIONES	95
TABLA Nº 01. DATOS DEMOGRÁFICOS DEL MUNICIPIO DE MOTRIL, PERIODO 2005-2009.....	20
TABLA Nº 02. SERVICIOS DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL.....	24
TABLA Nº 03. PRESUPUESTO CORRIENTE DE GASTOS DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL	24
TABLA Nº 04. CENTROS DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL	25
TABLA Nº 05.USUARIOS ATENDIDOS EN EL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL	27
TABLA Nº 06. ANÁLISIS DAFO	28
TABLA Nº 07. PUNTUACIÓN GLOBAL CONFORME AUTOEVALUACIÓN MODELO EVAM	31
TABLA Nº 08. PROPUESTA DE MEJORA DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL	33
TABLA Nº 09. CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	37
TABLA Nº 10. RELACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	38
TABLA Nº 11. RELACIÓN DE DATOS DE CARÁCTER GENERAL LEGAL	39
TABLA Nº 12. RELACIÓN DE SERVICIOS	41
TABLA Nº 13. CENTRO MUNICIPAL DONDE SE HA ADMINISTRADO LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	45
TABLA Nº 14. UNIDAD/SERVICIO DONDE SE LE HA ATENDIDO	45
TABLA Nº 15 . DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS USUARIOS.....	46
TABLA Nº 16. MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD. SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL	54
TABLA Nº 17. MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD. SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL	55

TABLA Nº 18. MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD. SERVICIO DE APOYO PSICOLÓGICO, SOCIAL Y EDUCATIVO.....			56
TABLA Nº 19. MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD. SERVICIO DE MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL			57
TABLA Nº 20. MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD. SAAD.....			58
TABLA Nº 21. MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD. SERVICIO DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES Y ATENCIÓN AL TEJIDO ASOCIATIVO.....			59
TABLA Nº 22. MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD. INTERPRETE DE LENGUA DE SIGNOS.....			59
TABLA Nº 23. ESTÁNDARES DE CALIDAD. SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL.....			61
TABLA Nº 24. ESTÁNDARES DE CALIDAD. SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL.....			62
TABLA Nº 25. ESTÁNDARES DE CALIDAD. APOYO PSICOLÓGICO, SOCIAL Y EDUCATIVO.....			63
TABLA Nº 26. ESTÁNDARES DE CALIDAD. MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL			63
TABLA Nº 27. ESTÁNDARES DE CALIDAD. SAAD.....			64
TABLA Nº 28. ESTÁNDARES DE CALIDAD. ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES Y ATENCIÓN AL TEJIDO ASOCIATIVO.....			65
TABLA Nº 29. ESTÁNDARES DE CALIDAD. INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA			65
TABLA Nº 30.- COMPROMISOS DE CALIDAD			73
TABLA Nº 31.- COMPROMISOS ASUMIBLES A CORTO PLAZO.....			75
TABLA Nº 35.- DESCRIPCIÓN DE CATEGORÍAS (N=184)			105
TABLA Nº32. MODELO DEL CUESTIONARIO DE APROXIMACIÓN			86
TABLA Nº33.- PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES FINALES.....			94
TABLA Nº36.- DESCRIPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE MOTRIL (GRANADA) (N=184).....			107
TABLA Nº37.- DESCRIPCIÓN DE CATEGORÍAS (N=176).			116
TABLA Nº38. RESPUESTAS DE LOS USUARIOS			118
CUADRO DE MANDO	SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL		66
CUADRO DE MANDO	SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL		67
CUADRO DE MANDO	SERVICIO DE APOYO PSICOLOGICO, SOCIAL Y EDUCATIVO		68
CUADRO DE MANDO	SERVICIO DE MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL		69
CUADRO DE MANDO	SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA		70

CUADRO DE MANDO	SERVICIO DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES Y ATENCIÓN AL TEJIDO ASOCIATIVO	71
CUADRO DE MANDO	SERVICIO DE INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA	72

RESUMEN EJECUTIVO

Este Plan de Mejora trata de dar cumplimiento a uno de los objetivos estratégicos del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Motril: “Mejorar la atención de los usuarios del Área de Acción Social”

Esta Área Municipal es la encargada de **Gestionar los Servicios Sociales Comunitarios (SSC)** en el Municipio de Motril, conforme al Plan y Mapa Regional de Servicios Sociales de Andalucía, que incluye:

- a) Gestión de Prestaciones Técnicas y Económicas de los SSC.
- b) Gestión del Equipamiento Básico de los SSC.
- c) Promoción de Actividades de Voluntariado Social para la atención a los distintos colectivos, dentro de su ámbito territorial.

Las **competencias municipales** en materia de servicios sociales están reguladas en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, dentro del marco de la Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía, y de la Ley, 5/2010, de 11 de junio de Autonomía Local de Andalucía.

El Área de Acción Social está **estructurada**, básicamente, en **7 servicios** que se ofrecen a **6730 usuarios/anuales**, que por término medio son atendidos en sus dependencias. Además cuenta con un amplio catálogo de recursos y prestaciones sociales que están a disposición de los usuarios. En algunos casos, esta Área Municipal actúa como entidad colaboradora de otras administraciones públicas, y en otros casos, gestiona de forma autónoma sus propias prestaciones y recursos sociales.

El Área de Acción Social ha experimentado un aumento extraordinario en cuanto al número de usuarios y de intervenciones sociales en los últimos cuatro años 2006/2009. Concretamente, han emergido **“nuevos usuarios”** en los que confluyen tres elementos distintivos:

- a) Son ciudadanos más exigentes, están mejor cualificados e informados.
- b) Los ciudadanos demandan en mayor medida servicios más sofisticados y complejos¹ que les posibilita conciliar la vida laboral y familiar.
- c) Los ciudadanos exigen una atención personalizada y de calidad en la prestación del servicio.

¹ Los “servicios sofisticados” son aquellos que se prestan utilizando las nuevas tecnologías, como por ejemplo: teleasistencia, detectores de movimientos en el hogar destinados en su mayoría a personas mayores. Los “servicios complejos” son aquellos que requieren a la combinación de recursos sociales para atender las necesidades y expectativas de la población (unidad de estancia diurna y servicio de ayuda a domicilio; servicio de ludotecas y comedor escolar...)

Por todo lo anterior, los responsables políticos y técnicos están obligados a realizar un verdadero esfuerzo para atender esta demanda sin precedentes en el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Motril. Vislumbrar **nuevas formas de atención e intervención social** acompañadas de nuevos paquetes de recursos y servicios sociales diversificados y heterogéneos, acordes con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, familias y grupos sociales. Y aún más, generar canales de comunicación accesibles y comprensibles para que los ciudadanos tengan la oportunidad de estar informados, y en su caso, de ejercitar sus derechos.

MOTIVACIÓN

El telón de fondo del presente documento es el *IX Curso Superior de Dirección Pública Local*, organizado por el *Instituto Nacional de Administraciones Públicas* y tutorizado por la *Agencia Estatal de Evaluación y Calidad*. Éste es el **marco** en el que se inserta este **Plan de Mejora de Gestión**. Un marco en el que se ha adquirido un conjunto de conocimientos, habilidades y competencias que va a tener su plasmación en la elaboración de una **Carta de Servicios del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Motril**.

Se está, por tanto, ante un documento que, más allá de su formulación fruto de los conocimientos adquiridos, también posee una **dimensión práctica** en cuanto que está prevista su implementación. Ahora bien, esta dimensión sólo será posible si el Equipo de Trabajo del Área lo siente como propio. Y sobre este particular, es preciso destacar que, desde un primer momento, las personas que integran esta Área Municipal se han comprometido en mayor o menor medida con este Plan de Mejora.

La elección de este proyecto no ha sido casual, sino que se ha debido a varios factores fundamentales:

- Es un **proyecto innovador** para la organización, ya que en este Ayuntamiento no hay tradición ni antecedentes de experiencias sobre gestión de calidad, siendo ésta una oportunidad para que el Área de Acción Social disponga de un instrumento de calidad útil para escuchar la “voz de los ciudadanos”. Este carácter innovador contrastará con la imagen *benefactora y asistencialista* de los servicios sociales que está impregnada en la sociedad.
- El Área de Acción Social tiene un papel relevante en la vida social del municipio. La **misión** de este servicio público conlleva establecer una relación muy estrecha entre éste y la vida de las personas, a la vez que fomenta y canaliza la participación social de los grupos y asociaciones en las decisiones municipales, aunque la gestión de este proceso aún no se ha desarrollado de forma sistemática.

- Es un proyecto que requiere una introspección del *Equipo de Trabajo* sobre los aspectos relevantes de la propia organización. La configuración y evolución de este Equipo requería espacios de reflexión más allá de su cometido profesional cotidiano y de su contexto departamental. Se pretendía, sobre todo, que las **personas de la organización adquirieran un sentimiento de unidad para el desarrollo de una cultura y unos valores de servicio público y de calidad en la gestión.**

OBJETIVOS

En consonancia con esta nueva realidad social marcada por la satisfacción de nuevas necesidades y expectativas de la ciudadanía, la organización definió entre sus **objetivos estratégicos** el de “**Mejorar la atención a los ciudadanos**” mediante el desarrollo de los siguientes objetivos específicos:

- Mejorar los niveles de eficacia, eficiencia y calidad.
- Implementar un sistema de gestión de calidad.
- Estimular e impulsar las iniciativas de mejora de los Servicios del Área.
- Facilitar la transparencia de la gestión pública.
- Garantizar la accesibilidad de la información pública.
- Crear canales para potenciar la participación de los usuarios.

METODOLOGÍA

El **diagnóstico** de la organización se ha llevado a cabo fundamentalmente, mediante dos instrumentos: un análisis DAFO y una autoevaluación con el Modelo EVAM (Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora). La **Matriz DAFO** para estudiar los puntos fuertes y débiles de la organización, y las amenazas y oportunidades de entorno. El propio análisis creó unas expectativas favorables de cambio en las personas de la organización tendentes a mejorar la atención a los ciudadanos.

Las conclusiones del **Análisis DAFO** se resumen en:

- La **implantación de un plan de mejora** en el Área de Acción Social es necesario para optimizar su funcionamiento y su relación con los ciudadanos.
- El responsable político, la dirección técnica y el equipo de trabajo están **comprometidos** para llevar a cabo el plan de mejora.

- La aplicación de la propia técnica del análisis DAFO ha creado unas **expectativas favorables de cambio** en las personas tendentes a mejorar la atención de los ciudadanos.
- Se ha observado que es el momento idóneo para profundizar en el diagnóstico de la organización mediante la metodología de la **autoevaluación EVAM**.
- Sería conveniente profundizar en el **análisis de la estrategia** de la organización con metodologías adecuadas.
- Se percibe la **Carta de Servicios** como una oportunidad de mejora.

La utilización del **Modelo EVAM** también propició un clima favorable para el intercambio de ideas y de sugerencias de las personas participantes en esta autoevaluación. El Equipo de Trabajo se centró, sobre todo, en examinar los aspectos más significativos del *Eje 2. Procesos*, referidos a las relaciones del Área de Acción Social con los ciudadanos, por considerar que estaban estrechamente vinculados con los objetivos aquí propuestos.

Las áreas de mejora más significativas que se han determinado son:

- ✓ *No hay evidencia de estar identificados y documentados todos los procesos clave de la organización, ni todos sus indicadores.*
- ✓ *No consta la existencia de una metodología para la identificación de los motivos que dan lugar a las quejas y sugerencias ni para la clasificación de la información relevante sobre la prestación del servicio. Al tiempo que no se registran ni analizan las sugerencias informales.*
- ✓ *No se dispone de una Carta de Servicios que mejore la calidad y la prestación de los servicios.*
- ✓ *No consta un uso óptimo de los canales de información y comunicación externa.*
- ✓ *No funcionan de forma adecuada los canales de comunicación interna.*
- ✓ *No están suficientemente desconcentradas las unidades del trabajo social.*

Como consecuencia de la autoevaluación, el Equipo acuerda unas propuestas de mejora que vienen recogidas en la siguiente tabla:

Tabla nº 8.- Propuestas de Mejora, conforme a la autoevaluación del Modelo EVAM

PROPUESTAS DE MEJORA	PLAZO DE EJECUCIÓN (1)
<i>Elaboración de un Mapa de Procesos del Área de Acción Social</i>	<i>Medio plazo</i>
<i>Elaboración de una Carta de Servicios.</i>	<i>Corto plazo</i>
<i>Elaboración de un Plan de Comunicación Interna.</i>	<i>Medio plazo</i>
<i>Elaboración de un Catálogo de Servicios.</i>	<i>Medio plazo</i>
<i>Estudio sobre la Desconcentración de la Organización</i>	<i>Largo plazo</i>
<i>Gestión de Quejas y Sugerencias.</i>	<i>Corto plazo</i>

El objetivo del plan de mejora previsto como primera medida es la elaboración de una **Carta de Servicios**², puesto que cubre tres aspectos:

- Facilitar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos y permitiéndoles comparar lo que esperan recibir con lo que reciben realmente.
- Fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los gestores la oportunidad de conocer –de forma consciente, realista y objetiva- cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.
- Hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos con respecto a la satisfacción de los usuarios.

PLAN DE MEJORA: ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL.

Este Plan se apoya en la **normativa** de la Junta de Andalucía de aplicación en materia de Servicios Sociales³ y en las normas y publicaciones para la elaboración y certificación de las Cartas de Servicios: *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*

² Véase “Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios”, Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Edita AEVAL, 2007 www.aeval.es.

³ Normativa básica:

Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía (BOJA, nº 29, de 12.04.1988);

Decreto 11/92, de 28 de enero, por el que se establece la naturaleza y prestaciones de los Servicios Sociales de Andalucía;

Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía de Andalucía.

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

General del Estado, y en la Norma UNE 93200:2008 de Requisitos de Cartas de Servicios.

Las fases que se han seguido para la elaboración de esta Carta de Servicios han sido las siguientes:

1.- La Constitución del Equipo de Trabajo, formado por diez profesionales que corresponden a distintos niveles del Área de Acción Social (personal directivo, de frontera, personas con una dilatada experiencia profesional...)

2.- Identificación de los Datos Generales y Legales. El Equipo ha analizado detenidamente los servicios, prestaciones, y recursos sociales que el Área de Acción Social tiene a disposición de los ciudadanos⁴:

- **Información General.**
- **Atención Social.**
- **Apoyo psicológico, educativo y social.**
- **Mediación intergeneracional.**
- **Actividades socioculturales y atención al tejido asociativo.**
- **Intérprete de Lengua de Signos Española** (servicio transversal).

3.- Establecimiento de los Compromisos de calidad.

3.1.- Identificación de los principales servicios que presta el Área. Los Servicios identificados por el Equipo coinciden con los que son considerados como mas importantes por la organización.

3.2. Detección de necesidades y expectativas de los usuarios e identificación de los factores clave de calidad.

Se ha llevado a cabo un análisis de la demanda para la **detección de las necesidades y expectativas** de los usuarios e identificación de los factores clave de calidad. Este análisis se ha efectuado mediante una revisión de las fuentes de Acción Social⁵, una *encuesta de satisfacción* y una *encuesta de necesidades y expectativas de*

⁴ Este análisis servirá para elaborar un catálogo de “recursos y prestaciones sociales” que se gestionan desde el Área de Acción Social. Se ha especificado el recurso/prestación social, modalidad de la prestación, unidad proveedora, usuarios/clientes, normativa de aplicación y observaciones. En determinados casos, como ya se ha comentado con anterioridad, esta Área Municipal actúa como Entidad Colaboradora, y en otros, como gestora de recursos y prestaciones propias.

⁵ Véase, Morcillo Espina, A.: *Informe sobre la Dependencia y Bienestar Social 2009*. Grupo SEJ 129- Problemas Sociales en Andalucía-Universidad de Granada., Granada 2009. Inédito; y Trinidad , A. y Ayuso, L. *Estudio sobre Comportamientos, Valoraciones y Actitudes hacia la Familia en Motril (2009)*. Grupo SEJ 129- Problemas Sociales en Andalucía-Universidad de Granada., Granada 2009. Inédito

los usuarios/ciudadanos, siguiendo el Modelo Servqual de calidad del servicio (Zeithaml, Parasuraman y Berry).⁶, Los resultados de la encuesta de necesidades y expectativas han sido los siguientes:

- ❑ La atención personalizada (90.3%), el “trato amable” (92.6%), y la empatía (93.8%) son cualidades substanciales que los usuarios esperan recibir en la prestación del servicio
- ❑ La intimidad y la confidencialidad de la información han de estar garantizadas (93.8%).
- ❑ La información debe ser clara y precisa en el 92.6% de los casos.
- ❑ La atención en unas instalaciones adecuadas e individualizadas son imprescindibles para la atención al público (93%).
- ❑ Las oficinas deberían estar señalizadas (72.0%).
- ❑ El horario de atención al público es relevante para el 75.9% de la población encuestada. Por lo que será necesario profundizar en este aspecto como área de mejora, en sucesivos proyectos de la organización.
- ❑ La presencia y aspecto externo de los empleados públicos es muy significativa (73.3%).
- ❑ El tiempo de espera es relevante como área de mejora para este proyecto (73.9%)
- ❑ Los ciudadanos prefieren la prestación de servicios a ayudas económicas o sociales.
- ❑ Los servicios más demandados son: residencias de personas mayores, escuelas hogares para personas enfermas mentales, escuelas infantiles, residencias escolares, unidades de estancia diurna y nocturna.

La **determinación de los factores de calidad** es necesaria para identificar las características del servicio más relevantes para los usuarios y en las que se van a fijar para valorar la calidad de la prestación del servicio. Para ello se han elaborado 7 matrices correspondientes a los servicios anteriormente relacionados.

⁶ Véase “Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios”, Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Edita AEVAL, 2007 www.aeval.es.

3.3. Fijación del estándar de calidad

En la siguiente fase del proceso de establecimiento de los compromisos de calidad e indicadores, el Equipo de Trabajo ha identificado los estándares de calidad deseables de cada uno de los servicios prestados por el Área de Acción Social, teniendo en cuenta los resultados de la encuestas de necesidades y expectativas administradas al efecto.

3.4.- Diagnóstico de los niveles reales. Establecimiento de Indicadores.

Para el diagnóstico de los niveles reales de cumplimiento de los estándares de calidad identificados, se han analizado los procesos de prestación de esos servicios y los resultados se han plasmado en un cuadro de mando, especificando el factor clave, el indicador, los estándares de calidad fijados, y los valores reales de cumplimiento de estos estándares. El Equipo de Trabajo ha optado por indicadores objetivos referentes a dimensiones universales de los servicios del Área de Acción Social (rapidez de contacto, fiabilidad de la información, capacidad de respuesta...).

3.5.- Establecimiento de los compromisos de calidad.

Para establecer los compromisos de calidad que se han incluidos en la Carta de Servicios, se ha tenido en cuenta:

- Prioridades estratégicas del responsable político.
- Funcionamiento actual del Área de Acción Social.
- Número de personas disponibles en cada servicio para adecuar el funcionamiento de éste con las expectativas de los ciudadanos.
- Medios a disposición del Equipo de Trabajo.

Los compromisos que el Equipo ha determinado que se pueden cumplir inmediatamente son los relacionados con los Servicios de Información General, Atención Social e Intérprete de Lengua de Signos Española.

Los compromisos que el Equipo ha determinado que se pueden cumplir a corto plazo son los relacionados con el Asesoramiento Psicológico, Social y Educativo, Mediación Intergeneracional, Atención a Personas en Situación de Dependencia y Actividades Socioculturales y para ello se han desarrollado/se van a desarrollar las oportunas acciones de mejora.

4.- Medidas de aseguramiento de la calidad en materia de igualdad de género y diversidad.

Se han adoptado medidas que garanticen los sistemas de aseguramiento de la calidad en materia de igualdad de género y diversidad, protección medio ambiental, de seguridad y salud laboral.

5.- Especificación de las medidas de subsanación, compensación o reparación.

Ante una queja del usuario por incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, la persona titular del Área de Acción Social, contactará con el usuario en un plazo no superior a 4 días contados a partir del día siguiente al de la fecha de reclamación. El medio utilizado será el indicado como preferente (escrito, teléfono, correo electrónico, fax...), para pedirle disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

6.- REDACCIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

6.1.- Plan de comunicación interna y externa

El texto definitivo de la Carta de Servicios del Área de Acción Social se someterá a la aprobación del Pleno Municipal, para posteriormente desarrollar un *Plan de Comunicación Interna y Externa* donde se involucre a las personas de la organización, responsables políticos, medios de comunicación y ciudadanía para dar a conocer la **Carta de Servicios del Área de Acción Social**⁷.

7. Plan de seguimiento y actualización de la Carta de Servicios

El seguimiento y actualización de la Carta de Servicios, será llevado a cabo por un Equipo de Trabajo constituido al efecto. Este equipo analizará periódicamente los resultados de los indicadores de medición de los compromisos de la Carta y realizará con regularidad evaluaciones de satisfacción de los usuarios respecto a la prestación de los servicios del Área de Acción Social, con un periodo de vigencia de 2011 a 2013.

⁷ Véase díptico divulgativo en el Anexo nº6.

1.-INTRODUCCIÓN

Este Plan de Mejora trata de dar cumplimiento a uno de los objetivos estratégicos del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Motril: **“Mejorar la atención de los usuarios del Área de Acción Social”**

Esta Área Municipal es la encargada de Gestionar los Servicios Sociales Comunitarios (SSC) en el Municipio de Motril, conforme al Plan y Mapa Regional de Servicios Sociales de Andalucía, que incluye:

- d) Gestión de Prestaciones Técnicas y Económicas de los SSC.
- e) Gestión del Equipamiento Básico de los SSC.
- f) Promoción de Actividades de Voluntariado Social para la atención a los distintos colectivos, dentro de su ámbito territorial.

El Área de Acción Social está estructurada básicamente en **7 servicios** que se ofrecen a **6730 usuarios/anuales**, que por término medio son atendidos en sus dependencias. Además cuenta con un amplio catálogo de recursos y prestaciones sociales que están a disposición de los usuarios. En algunos casos, esta Área Municipal actúa como entidad colaboradora de otras administraciones públicas, y en otros casos, gestiona de forma autónoma sus propias prestaciones y recursos sociales.

El Área de Acción Social ha experimentado un aumento extraordinario en cuanto al número de usuarios y de intervenciones sociales⁸ en los últimos cuatro años (2006/2009). Concretamente, han emergido **“nuevos usuarios”** en los que confluyen tres elementos distintivos:

- d) son usuarios más exigentes, están mejor cualificados e informados.
- e) Los ciudadanos demandan en mayor medida servicios más sofisticados y complejos que les posibilita conciliar la vida laboral y familiar.
- f) Los ciudadanos exigen una atención personalizada y de calidad en la prestación del servicio.

En buena medida, estos motivos y el hecho de que aún en la sociedad está impregnada de una imagen benefactora y asistencial de los servicios sociales, son los que justifican la necesidad de introducir la **cultura de la gestión de la calidad** en el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Motril, mediante la elaboración e implementación de una Carta de Servicios.

⁸ En el Área de Acción Social se atendió en el año 2006 a 4.435 usuarios, mientras que en el año 2009, esta cifra ascendió a 7.169 usuarios.

La **metodología** que se ha seguido para la elaboración de la Carta es la propuesta por la **AEVAL** en su “*Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios*” y se ha tenido en cuenta así mismo la *Norma UNE 93200:2008 de Requisitos de las Cartas de Servicios*. Para conseguir el objetivo de mejora propuesto en este proyecto se ha desarrollado la siguiente secuencia:

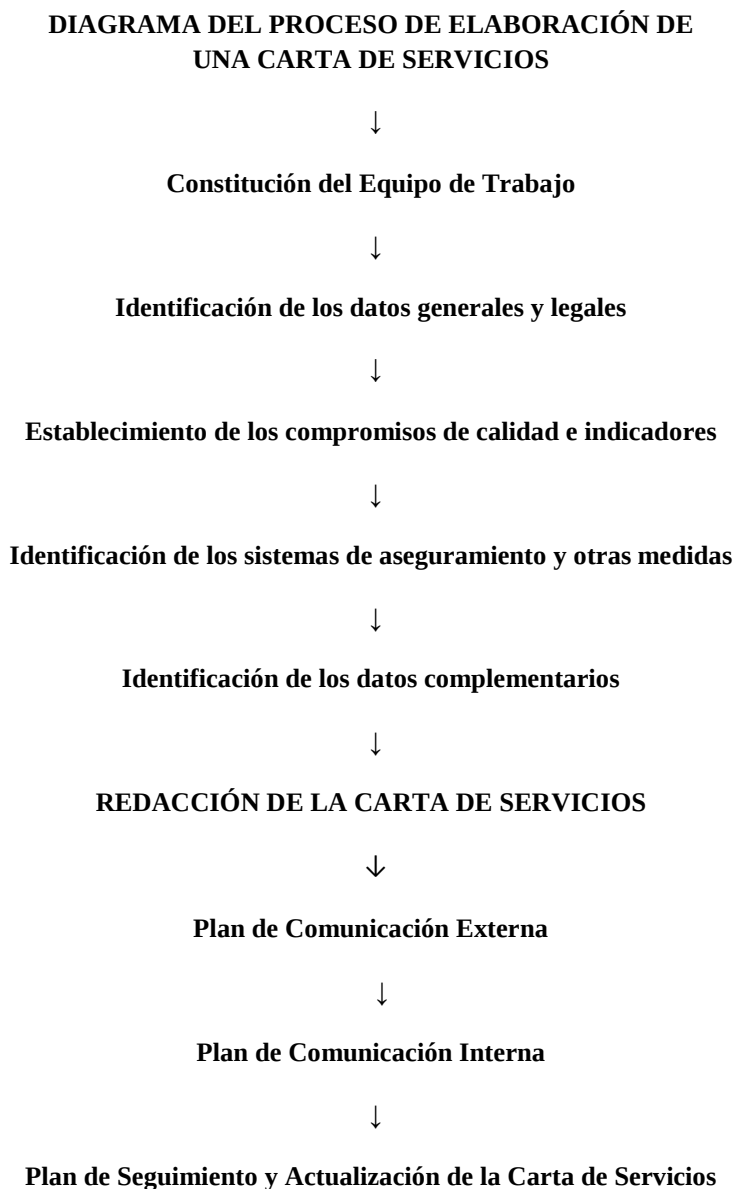


Gráfico nº 1: Diagrama de proceso de elaboración de una Carta de Servicios.

El **diagnóstico** de la organización se ha llevado a cabo mediante dos instrumentos: un análisis DAFO y una autoevaluación con el Modelo EVAM. La **Matriz DAFO** para estudiar los puntos fuertes y débiles de la organización, y las amenazas y oportunidades de entorno. El propio análisis creó unas expectativas favorables de cambio en las personas de la organización tendentes a mejorar la atención a los ciudadanos.

La utilización del **Modelo EVAM** también propició un clima favorable para el intercambio de ideas y de sugerencias de las personas participantes en esta autoevaluación. El equipo de trabajo se ha centrado, sobre todo, en examinar los aspectos más significativos del *Eje 2. Procesos*, referidos a las relaciones del Área de Acción Social con los ciudadanos, por considerar que están estrechamente vinculados con los objetivos aquí propuestos.

El **horizonte temporal** de este Plan de Mejora es de 2011-2013, al término del cual se procederá a la actualización de la Carta de Servicios.

Este documento se organiza en tres apartados:

- 1.- Características del entorno donde se va a implantar este Plan de Mejora y su vinculación.
- 2.- Diagnóstico de la organización mediante los instrumentos detallados con anterioridad.
- 3.- Propuesta Plan de Mejora: Elaboración de una Carta de Servicios para el Área de Acción Social.

2.- DIAGNÓSTICO

2.1. CONTEXTO

Este plan de mejora se va a implantar en el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Motril, en el bienio 2011/2013. Las principales características de la entidad y del municipio se especifican como sigue:

2.1.1 - Principales características de la población del municipio de Motril.

Motril es la segunda ciudad en importancia de la provincia de Granada con 60.279 habitantes. Las características de su **población**, que seguidamente se especifican, son fundamentales para inferir una serie de variables como el consumo de bienes y servicios, la forma en que los ciudadanos demandan servicios de ocio (culturales, deportivos, etc), y las necesidades de **servicios** públicos: asistencia sanitaria, educativos, de **cohesión y bienestar social**. Éstas son:

- Una **población eminentemente joven**, más de 1 de cada 4 motrileños es menor de 20 años.
- El **índice de envejecimiento** (12,32%) es sensiblemente **inferior a la media española y andaluza**, (18,96% y 16,76%, respectivamente). El porcentaje de personas mayores de 80 años se eleva al 3% (1594 personas), semejante al presentado a nivel español (4,5%) y andaluz (3,5%)⁹.
- **La población extranjera** (n=6432), que actualmente representa un **10,67%** de la población total, ha experimentado un crecimiento del 47,45% desde el año 2005 al 2009, con predominio de la **nacionalidad rumana**.
- Un factor crítico es el extraordinario **aumento de paro** que se cifra en 7052 parados en el año 2010, frente a 2869¹⁰ parados en el año 2006.

⁹ Véase <http://www.imersomayores.CSIC.es>. Padrón de Habitantes a 1 de enero de 2008.

¹⁰ Véase www.juntadeandalucia.es_servicioandaluzdeempleo_web.argo.pdf. Fecha de consulta 14/11/2010

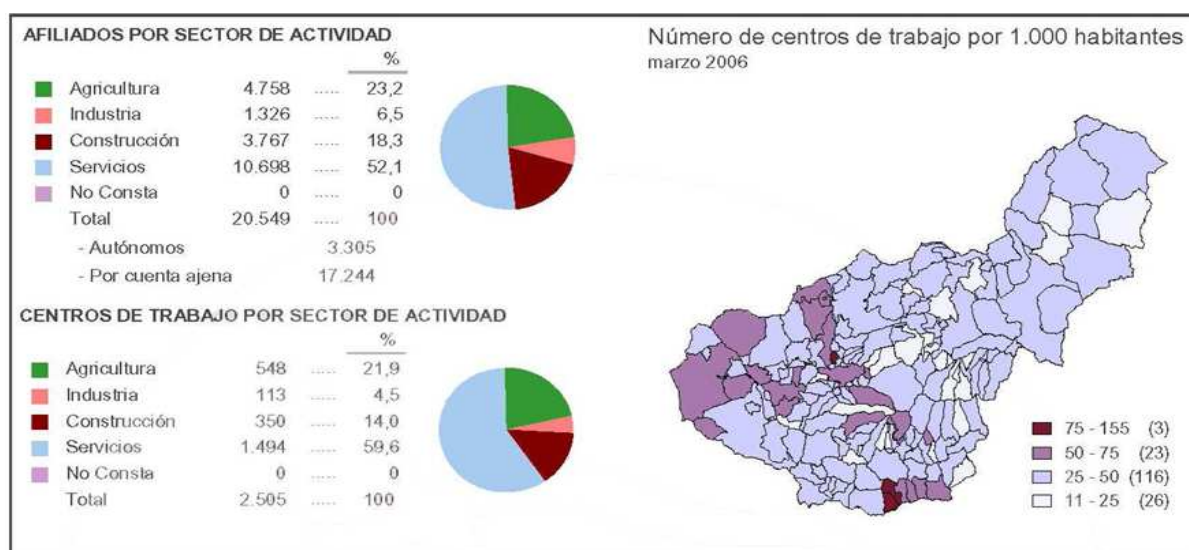


Gráfico 2. Afiliados a la Seguridad Social por núcleo de actividad. Fuente MTAS

La reflexión que aporta la exposición de estos datos, es que se está produciendo un aumento extraordinario de la demanda de servicios sociales por parte de las familias afincadas en Motril, bien en prestaciones sociales de carácter económico, bien en servicios residenciales, (ayuda a domicilio, residencias escolares, y escuelas infantiles, entre otras. Conviene explicitar que estas demandas son cada vez más complejas y sofisticadas.

Tabla nº 1. Datos Demográficos del Municipio de Motril, periodo 2005-2009

Año	Población total	Población mujeres	% Población <20 años	% Población >65 años	Población Extranjera		Saldo migratorio
					Total Extranjeros	Nacionalidad / nº Extranjeros	
2010	2009	2009	2008	2008	2009		2008
	60.279	30.372	23,60	12,32	6.432	Rumana/2820	-128
2009	2008	2008	2007	2007	2008		2007
	59.163	29.702	23,28	12,16	5.898	Rumana/2736	298
2008	2007	2007	2006	2006	2006		2006
	58.501	29.424	23,97	12,33	4.692	Rumana/1726	644
2007	2006	2005	2005	2005	2005		2005
	57.895	28.548	24,01	12	4.138	Rumana/1406	1.266
2006	2005	2005	2004	2004	2004		2004
	56.605	28.548	24,44	12,40	3.052	Rumana/874	1.136

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos aportados por el Instituto Andaluz de Estadística (www.iea.es)

2.1.2.- El Ayuntamiento de Motril

El Ayuntamiento está **formado** por los núcleos de Motril, El Varadero-Santa Adela, Torrenueva, Carchuna, Calahonda, Puntalón, Playa Granada, Las Ventillas, La Perla, La Garnatilla y La Chucha.

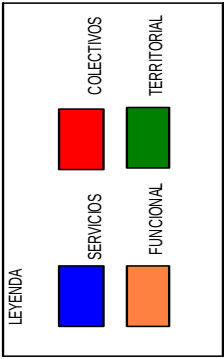
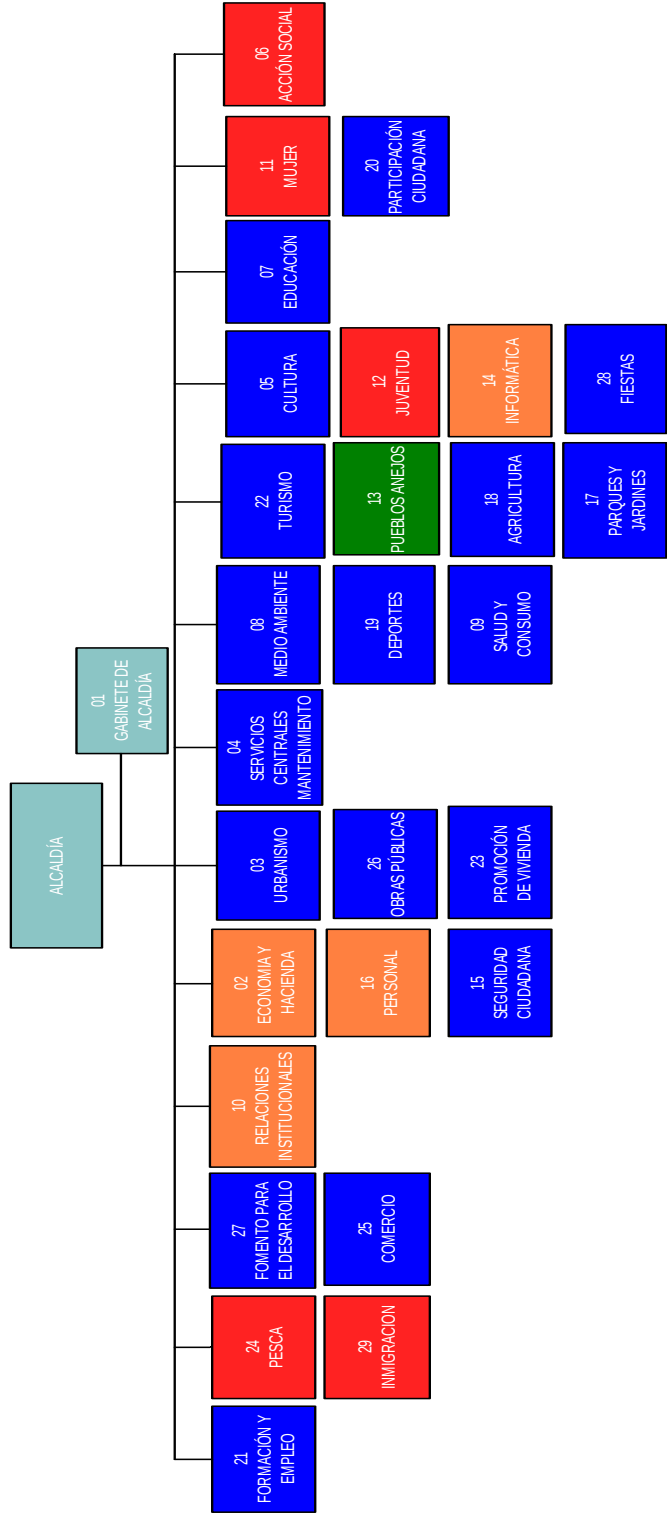
El Reglamento Municipal de Organización y Funcionamiento del Ayuntamiento de Motril (ROF) establece la estructura organizativa de la Corporación Municipal. Ésta comprende:

- Órganos de Gobierno: **el Alcalde, el Pleno, la Comisión de Gobierno, los Tenientes de Alcalde, los Delegados de Área y los Concejales Delegados**
- Órganos Políticos Complementarios: **la Junta de Portavoces y los Grupos Municipales**
- Órganos Complementarios de Asesoramiento y Control: **las Comisiones Informativas y la Comisión Especial de Cuentas.**

La **Estructura administrativa del Ayuntamiento de Motril** distingue 29 áreas municipales. A consecuencia de la delegación de competencias realizadas por la Alcaldía, se han agrupado en 13 áreas de gobierno o concejalías, a las que se atribuye la gestión municipal, según la siguiente distribución:

ORGANIGRAMA 03: DISTRIBUCIÓN ORGÁNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MOTRIL (AÑO 2006)¹¹

¹¹ Véase Martín Oliva, F.: *Plan de Mejora Continua de la Gestión de Inspección y Recaudación Tributaria del Ayuntamiento de Motril*. (Jefe del Servicio de Economía y Hacienda del Ayuntamiento de Motril). <http://cv.inap.es> (2008)



La **plantilla municipal** está integrada por 687 trabajadores, correspondiendo un 7,02% de los empleados públicos al Área de Acción Social.

El **presupuesto municipal** del ejercicio 2010 asciende a **51.854.663, 75 €** con una **cuota de participación del Área de Acción Social** del **4,69%** del total del presupuesto (**2.434.072,78 €**).

Las **competencias** municipales en materia de **servicios sociales** están reguladas en la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local*, dentro del marco de la *Ley 2/1988, de 4 de abril, de 1988, de los Servicios Sociales de Andalucía* y la *Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía*.

2.1.3.- El Área de Acción Social

El Área de Acción Social tiene entre sus **objetivos estratégicos** la mejora del nivel de vida de los ciudadanos y la lucha contra la exclusión social. Para ello debe proporcionar a la población, dentro de su ámbito de actuación: servicios sociales de calidad dirigidos a fomentar su desarrollo físico, mental, cultural y social y la capacidad de los individuos para participar plenamente en la sociedad y para dirigir sus vidas de forma autónoma e independiente.

Los **titulares de derechos** son todos los residentes en Andalucía y los transeúntes no extranjeros. Los extranjeros, refugiados y apátridas residentes en el territorio de la comunidad autónoma podrán igualmente beneficiarse de este derecho, siempre de conformidad con lo dispuesto en las normas, tratados y convenios internacionales vigentes en esta materia, sin perjuicio de lo que se establezca reglamentariamente para quienes se encuentren en reconocido estado de necesidad (art. 3 de la Ley 2/1988, de Servicios Sociales de Andalucía).

Los principales **servicios** que ofrece el Área de Acción Social son:

Tabla nº 2. Servicios del Área de Acción Social

Denominación
Información General.
Atención Social.
Apoyo Psicológico, Social y Educativo.
Mediación Intergeneracional.
Atención a las Personas en Situación de Dependencia
Actividades Socioculturales y Atención al Tejido Asociativo.
Servicio de Intérprete de Lengua de Signos Española

Elaboración Propia.

Los **recursos económicos** han experimentado un incremento progresivo en el Capítulo I (gastos de personal) y en el Capítulo II (gastos en bienes corrientes y servicios), debido en gran medida a la aplicación de la Ley de Dependencia, que ha supuesto la ampliación de la plantilla en 4 profesionales más (2 auxiliares administrativos y 2 trabajadores sociales), y un aumento en el número de usuarios de la prestación básica del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Tabla nº 3. Presupuesto Corriente de Gastos del Área de Acción Social (2006-2009)

Concepto	2006	2007	2008	2009	2010
Capítulo I	912.433,15 €	1.001.239,47 €	1.070.589,33 €	1.297.276,46 €	1.302.479,00 €
Capítulo II	449.594,63 €	443.475,63 €	593.559,21 €	407.758,87 €	1.132.393,78 €
Total General	1.362.027,78 €	1.444.715,10 €	1.664.148,54 €	1.705.035,33 €	2.434.072,78 €

Elaboración propia, a partir de los datos facilitados por la Intervención Económica Municipal de fecha 30.09.2010

El Área de Acción Social está **ubicada** en una sede central, disponiendo además de una red de centros distribuidos por todo el municipio. La distancia desde otros puntos del municipio es de unos 2 km, sin contar con los anejos que se encuentran a una distancia media de 3.5 km.

Tabla nº 4. Centros del Área de Acción Social

Denominación
Sede Central del Área de Acción Social
Red Municipal de Centros de Día de Personas Mayores (5 centros)
Red Municipal de Ludotecas (6 ludotecas)
Centro Municipal de Ocio y Tiempo Libre para Personas con Diversidad Funcional
Centro Municipal de Integración Social para Personas con Problemas de Drogodependencias
Centro Municipal de Atención Infantil Temprana
Centro Multifuncional de “El Varadero”
Residencia de Personas Mayores “San Luis”

Elaboración propia.

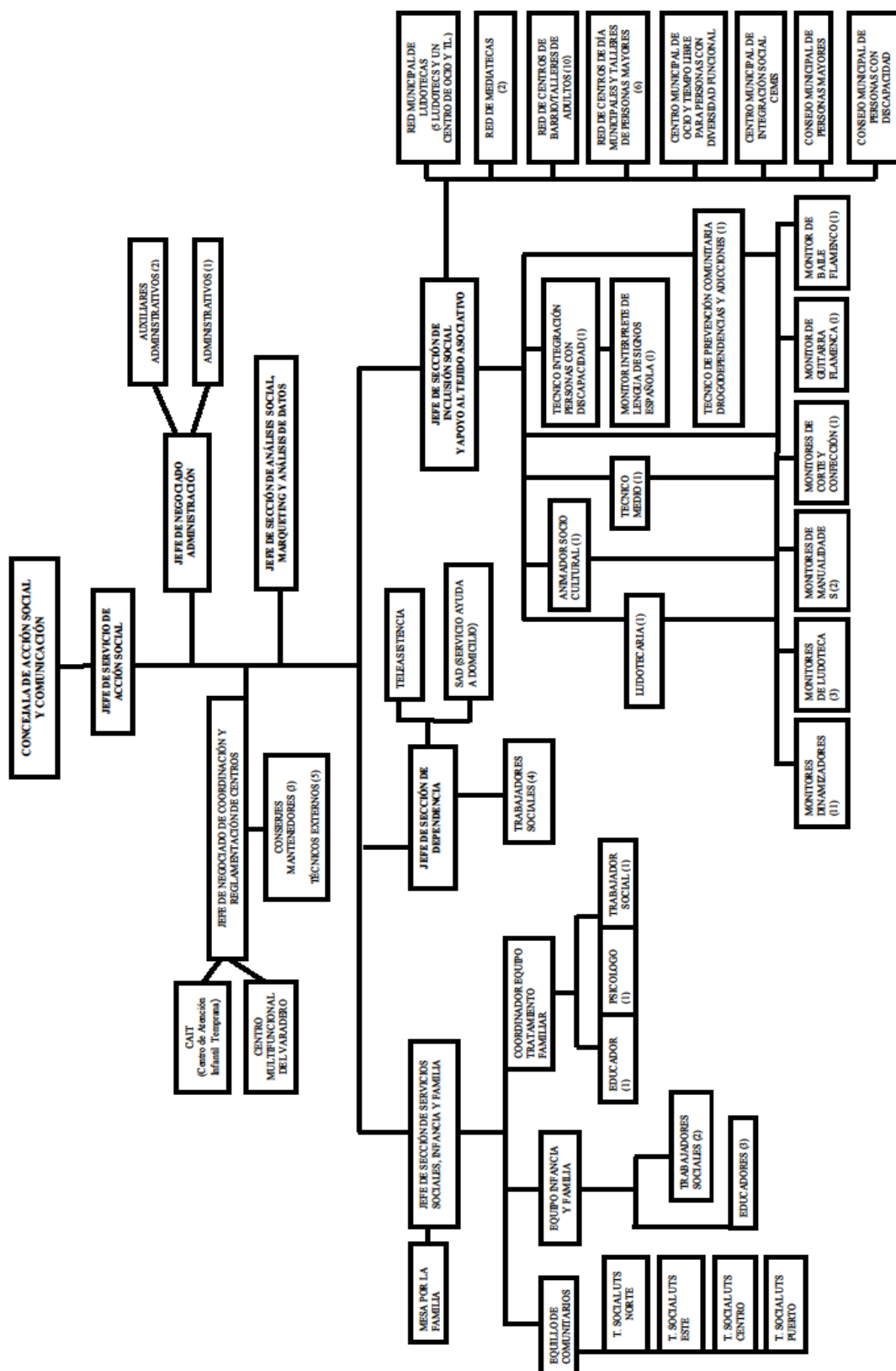
La **plantilla** está formada por 52 personas¹², organizadas en:

- a) Actividades Socioculturales y Atención al Tejido Asociativo (38%)¹³.
- b) Asesoramiento Psicológico, Social y Educativo (26%).
- c) Información General (17%).
- d) Atención a las Personas en Situación de Dependencia (9%).
- e) Atención Social (8%).
- f) Mediación Intergeneracional (1%).
- g) Intérprete de Lengua de Signos Española (1%)

¹² Plantilla: 23 funcionarios (4 grupo A1; 12 grupo A2; 4 grupo C1; 3 grupo C2) y 29 laborales (9 grupo A2; 1 grupo C1; 19 grupo C2).

¹³ El Servicio de Inclusión Social y Atención al Tejido Asociativo cuenta con el mayor número de laborales (65%).

ORGANIGRAMA DE LA CONCEJALÍA DE ACCIÓN SOCIAL Y COMUNICACIÓN



El número de **usuarios** se ha incrementado de forma significativa a partir del año 2006 en adelante, sobre todo en aquellos servicios ofrecidos a los sectores de población de infancia, familia, personas mayores y personas con discapacidad; en menor proporción los ofrecidos a mujer.

Tabla nº 5. Usuarios atendidos en el Área de Acción Social 2006-2009.

Usuarios	2009	2008	2007	2006
Familia	2.270	1780	1.206	1.618
Infancia	2.172	1876	1.392	957
Juventud	192	45	162	221
Mujer	11	127	167	9
Personas Mayores	2.084	1.695	2.422	956
Personas con Discapacidad	1.816	915	1.567	1.088
Población reclusa	13	8	16	18
Personas Marginadas y transeúntes	8	6	10	20
Personas con problemas drogodependencias	0	2	15	10
Emigrantes	1	6	1	6
Colectivos necesitados	1	0	0	0
Enfermos psiquiátricos	0	2	7	5
Otros grupos	813	323	244	184
Inmigrantes	110	84	109	120
TOTAL (sin repeticiones)	7.169	6.896	6.127	4.435

Elaboración propia a partir de las Fichas de Evaluación Netgefyss (Plan Concertado para las Prestaciones Básicas)

3. LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN Y EL PROBLEMA A RESOLVER.

Antes de comenzar a definir este Plan de Mejora, se elaboró una propuesta de viabilidad dirigida al responsable político para su aprobación. Una vez dado este primer paso, se llevó a cabo el **diagnóstico de la organización**, utilizando para ello, un análisis DAFO y una autoevaluación conforme al Modelo EVAM.

3.1. ANÁLISIS DAFO

En el **análisis DAFO**¹⁴ es conveniente conocer la opinión de las personas que integran la organización, y “no basar el análisis de la situación sólo en la opinión del promotor” (Parrado, 2007). Para promover la participación de las personas del Área de Acción Social se informó a los responsables de cada servicio acerca la necesidad de realizar este análisis, a la vez que se les facilitó una ficha que fue cumplimentada posteriormente por los miembros de los distintos servicios. Las conclusiones del análisis se detallan en la siguiente tabla.

Tabla nº 6. Análisis DAFO

Organización	
Puntos Fuertes	Puntos débiles
-Dirección comprometida, compartida y accesible. -La experiencia de las personas de la organización es de una media de 5 años. La mayoría tiene gran capacidad de trabajo. -Disponibilidad de estudios empíricos sobre la realidad social.¹⁵ -Disponibilidad de infraestructuras dispuestas para su adecuación como centros de trabajo.¹⁶ -Incremento de un 75% del presupuesto destinado a prestaciones y ayudas sociales para las familias. -La relación directa y constante con la población en diferentes niveles de intervención (personal, grupal y comunitario), facilita la detección de necesidades sociales y del funcionamiento de la organización	-La precariedad laboral afecta al 55% de las personas. -Estructura organizativa sectorializada con problemas de comunicación y cohesión. -Algunos Servicios carecen de un despacho adecuado para atender al público. -Los servicios y prestaciones sociales aún no se han diversificado lo suficiente para atender las nuevas expectativas y demandas de la población. -Falta de incentivos a las personas. -No hay establecido un proceso sistemático para la detección de necesidades en la mayoría de los casos. -La publicidad de las actividades y recursos del Área son muy escasos.

¹⁴ Véase Parrado Díez, S.: *Guía para la elaboración de planes de mejora en las Administraciones Públicas*. Edita Ministerio de Administraciones Públicas. Madrid.2007

¹⁵ Véase, Morcillo Espina, A.: *Informe sobre la Dependencia y Bienestar Social 2009*. Grupo SEJ 129- Problemas Sociales en Andalucía-Universidad de Granada., Granada 2009. Inédito; y Trinidad, A. y Ayuso, L. *Estudio sobre Comportamientos, Valoraciones y Actitudes hacia la Familia en Motril (2009)*. Grupo SEJ 129- Problemas Sociales en Andalucía-Universidad de Granada., Granada 2009. Inédito

¹⁶ En la actualidad el Servicio de Dependencia no reúne las condiciones idóneas para la atención al público, pudiéndose subsanar esta situación con la adecuación de otras infraestructuras como centros de trabajo.

Entorno	
Amenazas	Oportunidades
-Reducción o denegación de subvenciones por parte de la Junta de Andalucía, medida que puede provocar:¹⁷ *Posible reducción de la jornada laboral de las personas.¹⁸ *Posible reducción del número de personas en la plantilla. -Aumento de las demandas sociales y mayor exigencia, producido por el cambio de perfil de los usuarios¹⁹. - Existe un gran desconocimiento de la población acerca de los servicios que presta el ÁAS (1)	-Oportunidad de elaborar una plantilla acorde con el presupuesto real y las necesidades. -Oportunidad de elaborar una Carta de Servicios supervisada por la AEVAL. -Estabilidad de los convenios de colaboración con entidades privadas para el año 2011. -Uso de las nuevas tecnologías por parte de las personas de la organización, apoyadas por el Servicio Municipal de Informática. -Buenas relaciones con las distintas concejalías municipales.

ÁAS: Área de Acción Social

De todo lo anterior se puede concluir que:

- La **implantación de un plan de mejora** en el Área de Acción Social es necesario para mejorar su funcionamiento y su relación con los ciudadanos.
- El responsable político, la dirección y el equipo de trabajo están **comprometidos** para llevar a cabo este plan de mejora.
- La aplicación de la propia técnica del análisis DAFO ha creado unas **expectativas favorables de cambio** en las personas tendentes a mejorar la atención de los ciudadanos.
- Se ha observado que es el momento idóneo para profundizar en el diagnóstico de la organización mediante la metodología de la **autoevaluación EVAM**.
- Sería conveniente profundizar en el **análisis de la estrategia** de la organización con metodologías adecuadas.
- Se percibe la **Carta de Servicios** como una oportunidad de mejora.

A consecuencia de la toma de conciencia de la necesidad de mejorar la situación del Área, y como complemento a las acciones previstas, se decide comenzar con una autoevaluación más profunda siguiendo el modelo EVAM, y posteriormente definir la misión, la visión y valores.

¹⁷ Durante el año 2010 se ha producido una reducción del 10% de las subvenciones destinadas a la financiación de proyectos sociales.

¹⁸ Esta disminución presupuestaria ha provocado un recorte de la jornada laboral de 6 personas, preveyéndose que pueda afectar a 15 personas más en el año 2011.

¹⁹ El aumento de la demanda en el Área de Acción Social ha sido de 4435 personas en el año 2006 a 7169 personas en el año 2009.

3.2.- AUTOEVALUACIÓN CON EL MODELO EVAM

Antes de llevar a cabo la **autoevaluación con el modelo EVAM**, se analizó el grado de dificultad de la aplicación de los diferentes Modelos de Gestión de la Calidad (EFQM, CAF, ISO...) en las Administraciones Públicas, optando finalmente por el Modelo EVAM puesto que es una herramienta sencilla y asequible prevista para aquellas organizaciones que no han tenido un contacto previo con la gestión de la calidad.

Con este ejercicio de autoevaluación el Área de Acción Social ha analizado sus procesos y resultados de gestión y ha identificado sus puntos fuertes y áreas de mejora.

3.2.1 EL MODELO EVAM

Siguiendo la Guía de Evaluación del Modelo EVAM²⁰, la lógica subyacente en este modelo es el **ciclo PDCA** (Planificar, Desarrollar, Controlar, Actuar), desarrollándose la estructura como sigue:

- a) Ejes que son los factores críticos básicos en el funcionamiento de una organización:
 - Eje 1. Política, planificación y estrategia a través del liderazgo.
 - Eje 2. Procesos.
 - Eje 3. Personas.
 - Eje 4. Alianzas y Recursos.
 - Eje 5. Resultados.
- b) Aspectos: subdivisiones contenidas en cada uno de los ejes.
- c) Cuestiones: propuestas concretas que se integran en cada aspecto y que han de contestarse con las evidencias encontradas durante la evaluación. El número de cuestiones en las que se divide el Modelo es de 34.

Para asignar un valor a las evidencias aportadas y su grado de adecuación a la Cuestión concreta que se está evaluando, se ha utilizado el esquema lógico **EVAMED**, escala que propone unas cuestiones (qué/por qué/cómo/donde...), que

²⁰ Véase “Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios”, Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Edita AEVA, 2007 www.aeval.es.

permite transformar el análisis cualitativo en cuantitativo. Finalmente se ha asignado una puntuación, en escala de 0 a 100 dividida en tramos de 10 en 10 para cada cuestión. La puntuación de cada Eje, ha venido determinada por la media de las valoraciones de sus cuestiones correspondientes, para finalmente obtener una puntuación global de la organización, y determinar cuantitativamente y cualitativamente el nivel de madurez alcanzado por la organización.

Gráfico nº 5. Autoevaluación Modelo EVAM



Fuente: www.aeval.es. Ilustración nº 5.

3.2.2. AUTOEVALUACIÓN CON EL MODELO EVAM

Como resultado de la autoevaluación con el modelo EVAM se expone en la tabla nº 7, la puntuación global de los **ejes críticos básicos** en el funcionamiento del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Motril.

Tabla nº 7. Puntuación Global conforme autoevaluación Modelo EVAM

Ejes del Modelo EVAM	Puntuación obtenida	Puntos máximos Modelo EVAM
Política, Planificación y estrategia a través del liderazgo.	51.6	100
Procesos	44	100
Personas	52.5	100
Alianzas y recursos	53.7	100
Resultados	38.30	100
Puntuación Global Organización	240.1	500

El eje que resulta más relevante para el Área de Acción Social corresponde al Eje 2. Procesos, cuyos aspectos se refieren a las relaciones entre los usuarios y esta organización en la prestación de los servicios.

Las áreas de mejora más significativas que se han determinado son:

- ✓ **No hay evidencia de estar identificados y documentados todos los procesos clave de la organización.** Por ejemplo, no está documentado el proceso de gestión de las solicitudes de la Asociación Ímeris para la prestación del servicio a la comunidad de menores infractores o con medidas judiciales en esta Área Municipal; no se ha establecido un proceso formal de la participación de los ciudadanos en las actividades socioculturales²¹; no se ha definido un sistema de recogida de información y análisis tras la detección de necesidades...
- ✓ **No hay evidencia de estar identificados y documentados todos los indicadores de los procesos clave de la organización.**
- ✓ **No consta la existencia de una metodología para la identificación de los motivos que dan lugar a las quejas y sugerencias ni para la clasificación de la información relevante sobre la prestación del servicio.** Al tiempo que no se registran ni se analizan las sugerencias informales.
- ✓ **No se dispone de una Carta de Servicios,** donde se recojan una serie de compromisos con los ciudadanos para prestarles los servicios sociales con mayor calidad
- ✓ **No consta un uso óptimo de los canales de información y comunicación** para la difusión de las actividades y servicios del Área de Acción Social a los ciudadanos. Al no existir un departamento municipal encargado de la publicidad de las actividades del Ayuntamiento en su conjunto, esta tarea es asumida por cada Concejalía, con el riesgo de carecer de una imagen corporativa y de recursos económicos suficientes para la publicidad.
- ✓ **No existen suficientemente unidades del trabajo social desconcentradas.** La atención social se presta en tres puntos del municipio ubicados en las zonas centro y anejos (2), siendo conveniente la creación de dos puntos más en las zonas norte y este, debido a la presencia notoria de población mayor.
- ✓ **No funcionan de forma adecuada los canales de comunicación interna.** La información que se traslada a los mandos intermedios no se permeabiliza al resto del equipo, provocando en muchas ocasiones falta de coordinación y cohesión entre los miembros de un mismo equipo y entre éste y el resto del área.

A partir de las áreas de mejora, el equipo definió las propuestas y plazo de ejecución, como se puede observar en la tabla nº8:

²¹ La participación de los ciudadanos en las actividades socioculturales se organiza en función del volumen de tareas del servicio encargado de su gestión, sin una temporalidad y publicidad definidas. Se pretende asimismo, articular estas actividades a través de un proceso donde se definan los profesionales responsables, tareas, calendario...

Tabla nº 8. Propuesta de Mejora del Área de Acción Social

Propuestas de Mejora	Plazo de ejecución (1)
Elaboración de un mapa de procesos del Área de Acción Social	Medio plazo
Elaboración de una carta de servicios.	Corto plazo
Elaboración de un plan de comunicación interna.	Medio plazo
Elaboración de un catálogo de servicios.	Medio plazo
Estudio sobre la desconcentración de la organización	Largo plazo
Gestión de quejas y sugerencias.	Corto plazo

(1) Plazo de ejecución: a corto plazo (3 a 6 meses); a medio plazo (6 a 12 meses); a largo plazo (12 a 24 meses).

3.3. Misión, Visión y Valores del Área de Acción Social

La misión, visión y valores del Área de Acción Social han sido definidos durante la elaboración de este plan de mejora. En esta tarea han participado 27 de los 52 profesionales, siendo el uso del correo electrónico una herramienta determinante para involucrar al equipo de trabajo. Se ha tomado como referencia los artículos *Enunciados de la Misión Organizacional* de Setephen Covey²² y *Misión y Visión* de Ivan Thompson²³.

MISIÓN

Servir de apoyo a las personas, familias y grupos sociales mediante una red de servicios y recursos de calidad destinados a la satisfacción de necesidades y expectativas, al tiempo que se promueve su autonomía y derecho a la diferencia.

VALORES

Empatía y respeto

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL RESPETO A LA CIUDADANÍA

Cercanía

SOMOS EMPLEADOS PÚBLICOS ACCESIBLES/CERCANOS A LA CIUDADANÍA

Innovación

CREEMOS/TRABAJAMOS EN LA INNOVACIÓN DE LOS PROYECTOS SOCIALES

²² Véase Covey Stephen, R: *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Ed. Paidós. Barcelona-Buenos Aires-México (2009)

²³ Véase Thomson, I: "Misión y Visión". Promenonegocios.net, diciembre 2006.

VISIÓN

Pretende ser un servicio público innovador, conocido y valorado por los ciudadanos, prestando especial atención al diseño de nuevos modelos de atención e intervención social, que permitan proporcionar y promover una mayor cohesión y bienestar social.

4.-PROPUESTA DE MEJORA: ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL.

Una de las áreas de mejora detectadas en la organización es la elaboración, como ya se ha definido con anterioridad en el apartado de *Diagnóstico*, de una Carta de Servicios que ofrezca a los usuarios información acerca de los servicios sociales más

relevantes que les presta el Área de Acción Social y los compromisos que asume ésta en su prestación.

La metodología que se ha seguido para la elaboración de la Carta es la propuesta por la AEVAL en su “Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios” y se ha tenido en cuenta así mismo la Norma UNE 93200:2008 de Requisitos de las Cartas de Servicios.

La **normativa** consultada para su elaboración ha sido la siguiente:

- 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.
- Norma UNE 93200:2008 de Requisitos de las Cartas de Servicios.

El **proceso de elaboración** de la Carta de Servicios se ha detallado de forma explícita en la introducción de este proyecto de mejora, aunque es conveniente recordar aquí las fases correspondientes:

- 1.- *Constitución de un equipo de trabajo encargado de la elaboración.*
- 2.- *Identificación de los datos generales y legales del órgano u organismo.*
- 3.- *Establecimiento de los compromisos de calidad e indicadores.*
- 4.- *Identificación de los sistemas de aseguramiento de la calidad y otras medidas.*
- 5.- *Especificación de las medidas de subsanación, compensación o reparación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.*
- 6.- *Identificación de los otros datos de carácter complementario.*
- 7.- *Redacción.*
- 8.- *Plan de comunicación interna.*
- 9.- *Plan de comunicación externa.*
- 10.- *Plan de seguimiento.*

Previo a la elaboración de la carta el equipo de trabajo ha analizado detenidamente los servicios, prestaciones, y recursos sociales que el Área de Acción Social tiene a disposición de los ciudadanos concretando la normativa aplicable.

4.1.- Constitución de un equipo de trabajo encargado de la elaboración de la Carta de Servicios.

En este proyecto ha participado la mayoría de las personas que integran la organización. Al ser un **proyecto innovador** ha despertado la curiosidad de este equipo, prestándose a colaborar en las distintas tareas llevadas a cabo, a la vez que se han generado unas expectativas de mejora del funcionamiento de esta Área Municipal y consecuentemente de la atención a los ciudadanos.

El equipo creado para la elaboración de la carta se ha **formado** por miembros de la **dirección** con un amplio conocimiento de la organización, experiencia en la atención al público, intervención social en los distintos niveles (personal, grupal y comunitario), gestión de equipos de trabajo, y, gestión de recursos y prestaciones sociales. También está representado el **personal de frontera** que está en contacto diario con los ciudadanos: trabajadores sociales, psicólogos y educadores sociales, auxiliares administrativos, conserjes y monitores dinamizadores.

A continuación se expone un cuadro sinóptico donde constan los datos de los miembros del equipo de trabajo, el puesto que ocupan, su nivel de formación, y dirección de correo.

Tabla nº 9. Constitución del Equipo de Trabajo

Organización:		AYUNTAMIENTO DE MOTRIL.	
Carta de Servicios:		DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL	
Responsable de la Organización		CARLOS ROJAS GARCÍA	
Fecha de la constitución:		15 de septiembre de 2010	
Nombre y Apellidos	Puesto ocupado en organización	Formación	E-mail
Carmen Sáez	Jefe de Servicio	Diplomada en T. Social y Licenciada en Sociología Master Universitario Oficial en Análisis de los Problemas Sociales en las Sociedades Avanzadas	cseazu@motril.es
Cristina Olivares	Jefe de Sección de SS, Infancia y Familia	Diplomada en Trabajo Social	coordinadoramenores@motril.es
Mª Carmen Cano	Psicóloga	Licenciada en Psicología	psicoinfancia@motril.es
Juan Carlos Hódar	Psicólogo y Coordinador Equipo Tratamiento Familiar (ETF)	Licenciado en Psicología	psicologo-etf@motril.es
Carmen Dolores García	Educadora Familiar del Equipo de Infancia y Familia	Diplomada en Magisterio	educadora@motril.es
Antonia Romera	Coordinadora Atención Dependencia.	Diplomada en Trabajo Social	dependencias@motril.es
Inmaculada Jiménez	Trabajadora Social	Diplomada en Trabajo Social	i.jimenez@motril.es
Mª Victoria Barros	Trabajadora Social del Servicio de Dependencia	Diplomada en Trabajo Social	dependencias@motril.es
Mª Jesús Sánchez	Trabajadora Social ETF	Diplomada en Trabajo Social	tsocialetf@motril.es
Milagros Sánchez	Trabajadora Social y Coordinadora del CAIT	Diplomada en Trabajo Social	milasanchez@motril.es

Este equipo de trabajo desarrolló su actividad durante los meses de **septiembre a noviembre de 2010**, aunque previamente en el mes de julio se celebró una primera reunión para informar del proyecto y distribuir la documentación facilitada por la tutora sobre la elaboración de la *Cartas de Servicios*. Durante 10 semanas (1 de septiembre a 15 de noviembre), el equipo de trabajo se ha reunido con una periodicidad semanal, en sesiones de 4 horas. En Tabla nº 10 se exponen las actividades del equipo de trabajo.

Tabla nº 10. Relación de las Actividades del Equipo de Trabajo

Información sobre el proyecto y entrega de los documentos facilitados por la AEVAL	→ Mes de julio (2ª quincena)
Identificación y listado de los todos los recursos, prestaciones sociales y servicios del Área de Acción Social ²⁴	→ 1ª semana de septiembre
Identificación de los principales servicios ²⁵	→ 1ª semana de septiembre
Evaluación de la satisfacción	→ 2ª y 3ª semana de septiembre
Análisis de la demanda	→ 1ª y 2ª semana de octubre
Explotación de datos de fuentes primarias	→ 3ª y 4ª semana de octubre
Consulta y recopilación de datos de fuentes secundarias	→ 1ª quincena de octubre
Elaboración de las matrices.	→ 2ª semana de octubre a 1ª semana de noviembre
Redacción de la Carta de Servicios	→ 2ª, 3ª y 4ª semana de noviembre
Elaboración de un díptico divulgativo	→ Última quincena de noviembre

Elaboración propia

4.2.- Identificación de los datos de carácter general y legal.

A partir del análisis de los servicios del Área de Acción Social, previo a la elaboración de la carta, el equipo ha unificado estos servicios con una denominación de mayor entidad para facilitar su identificación: Información General, Atención Social, Apoyo Psicológico, Educativo y Social, Mediación Intergeneracional, Intérprete de Lengua de Signos Española y Actividades Socioculturales y Atención al Tejido Asociativo. Estos servicios se corresponden con los que la organización ha identificado como principales, atendiendo a los siguientes criterios:

- a) Número de usuarios.
- b) Volumen de gestión.
- c) Nivel de demanda.

²⁴ Este trabajo servirá para un futuro catálogo de servicios para el Área de Acción Social.

²⁵ Éste fue un acuerdo básico del equipo de trabajo para afrontar la segunda fase de la elaboración de la carta.

d) Relevancia para el usuario.

e) Impacto en la población.

En la tabla nº 11, se relacionan los principales servicios del Área de Acción Social.

Tabla nº 11. Relación de datos de Carácter General Legal

Servicios	Modalidad prestación	Importancia para la organización	Normativa específica de aplicación
Información General	Presencial, telefónica	Alta	Ley 30/1992, de 26 de noviembre de, de Régimen Jurídico de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo Común
Atención Social	Presencial, telefónica	Alta	Ley 8/1998, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía. Decreto 11/92, de 28 de enero, por el que se establece la naturaleza y prestaciones de los Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía.
Apoyo Psicológico, Social y Educativo	Presencial	Alta	Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor. Decreto 362/2003, de 22 de diciembre, Plan integral de atención a la Infancia de Andalucía. Orden de 13 de julio de 2000, por la que se regula el programa de intervención con familias desfavorecidas y en situación de riesgo social
Mediación Intergeneracional	Presencial	Alta	Ley 1/2009, de 27 de febrero reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
Atención a las personas en Situación de Dependencia	Presencial, telefónica	Alta	Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio. Convenio de cooperación entre la Diputación de Granada y el Ayto de Motril, para la implantación del servicio de teleasistencia domiciliaria (20 de abril de 1993)
Actividades Socioculturales y atención al tejido asociativo	Presencial, telefónica, virtual	Alta	Ley 8/1998, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía.
Intérprete de Lengua de Signos Española	Presencial	Alta	Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas.

4.3.- Establecimiento de los compromisos de calidad e indicadores.

Una vez identificados los servicios de mayor relevancia, se procedió a establecer los compromisos de calidad que el Área de Acción Social asume en sus relaciones con los ciudadanos/usuarios. Para ello, se desarrollaron las siguientes actividades, expuestas en el siguiente diagrama:

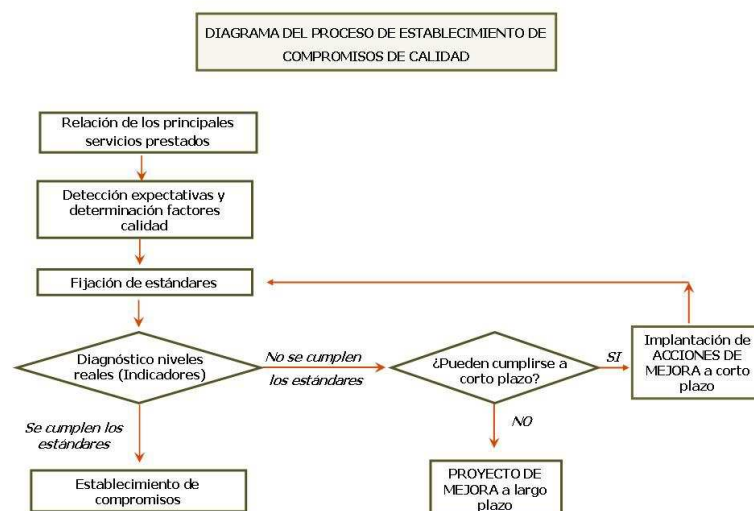


Ilustración nº 6

4.3.1. Identificación de los principales servicios que presta la organización.

La identificación de los principales servicios que presta el Área de Acción Social ya se han relacionado en el epígrafe 4.2. Para completar esta información, en la tabla nº 12 se especifica la modalidad de la prestación, la unidad proveedora y los usuarios destinatarios.

Tabla nº 12. Relación de servicios

Servicio	Modalidad de la prestación	Unidad proveedora	Usuarios/Clientes
Información General	Presencial, telefónica, virtual	Jefe de Sección, Jefe de Grupo, Auxiliares Administración, Conserjes	Población en general, usuarios de servicios sociales
Atención Social	Presencial, telefónica	Jefe de Sección Trabajadores Sociales	Población en general
Apoyo psicológico, social y educativo	Presencial, telefónica	Jefe de Sección Trabajadores Sociales, Educadores familiares y Psicólogos	Familias
Mediación Intergeneracional	Presencial, telefónica	Jefe de Sección Psicóloga	Familias
Atención a las Personas en Situación de Dependencia	Presencial, telefónica, virtual	Jefe de Sección Trabajadores Sociales	Personas Dependientes y sus cuidadores. Personas con diversidad funcional.
Actividades Socioculturales y Atención al Tejido Asociativo	Presencial, virtual, telefónico	Jefe de Sección, Técnicos Medios, Monitores	Menores. Adultos. Personas Mayores. Personas con diversidad funcional.
Intérprete de Lengua de Signos Española	Presencial, virtual	Jefe de Sección, ILSE	Personas sordas o sordociegas

Elaboración propia

4.3.2.- Detección de las necesidades y expectativas de los usuarios e identificación de los factores clave de calidad.

Para la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios e identificación de los factores clave de calidad se realizó un análisis de la demanda. Este análisis se llevó a cabo mediante una revisión de las fuentes bibliográficas y estudios empíricos realizados en los últimos años en el Área de Acción Social, así como una encuesta de satisfacción y una encuesta de expectativas y necesidades de los usuarios/ciudadanos siguiendo el Modelo Servqual de calidad del servicio (Zeithaml, Parasuram y Berry)²⁶.

²⁶ Véase “Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios”, Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Edita AEVAL, 2007 www.aeval.es.

Este apartado se ha estructurado de la siguiente forma: a) 1ª Fase. Recopilación bibliográfica y trabajo documental; b) 2ª Fase. Trabajo de campo cuantitativo.

1ª FASE. RECOPIACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y TRABAJO DOCUMENTAL.

La consulta de fuentes secundarias se ha centrado expresamente en el *Estudio de Comportamientos, Valoraciones y Actitudes hacia la Familia en Motril 2008* y en el *Informe sobre Dependencia y Bienestar Social 2009*, ambos elaborados por el Grupo SEJ 129-Problemas Sociales de Andalucía-Universidad de Granada. Las aportaciones de ambos estudios han sido valiosas para reforzar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción y de expectativas y necesidades.

Los datos más relevantes e interesantes para este plan de mejora aportados por el *Informe de Dependencia y Bienestar Social 2009*²⁷ es que la producción de datos se ha realizado mediante la técnica cualitativa de “**grupos de discusión**” en los que participaron técnicos, representantes de asociaciones y voluntarios, así como familiares cuidadores. Las conclusiones a las que llegaron fueron de trascendencia para la identificación de expectativas y necesidades en la prestación del Servicio de Atención a las Personas en Situación de Dependencia, y que pueden ser extrapolables al resto de los servicios. Se enumeran a continuación de forma sintética:

- Los ciudadanos exigen **información transparente y sencilla**.
- Los ciudadanos piden **reducir la burocracia** para la obtención de recursos y prestaciones sociales.
- Los ciudadanos reclaman **mejorar la comunicación** entre administración y ciudadanos para aumentar el conocimiento de éstos sobre los recursos y servicios
- Los ciudadanos **prefieren servicios a prestaciones económicas** (plazas residenciales, unidades estancia diurna).
- Los ciudadanos demandan **profesionales bien cualificados, sensibles y cercanos**.

Por su parte, el *Estudio sobre Comportamientos, Valoraciones y Actitudes hacia la Familia*²⁸ *en Motril* (n=1018 entrevistas telefónicas), ha servido para identificar los servicios más importantes y conocidos para los ciudadanos y, la opinión que tienen

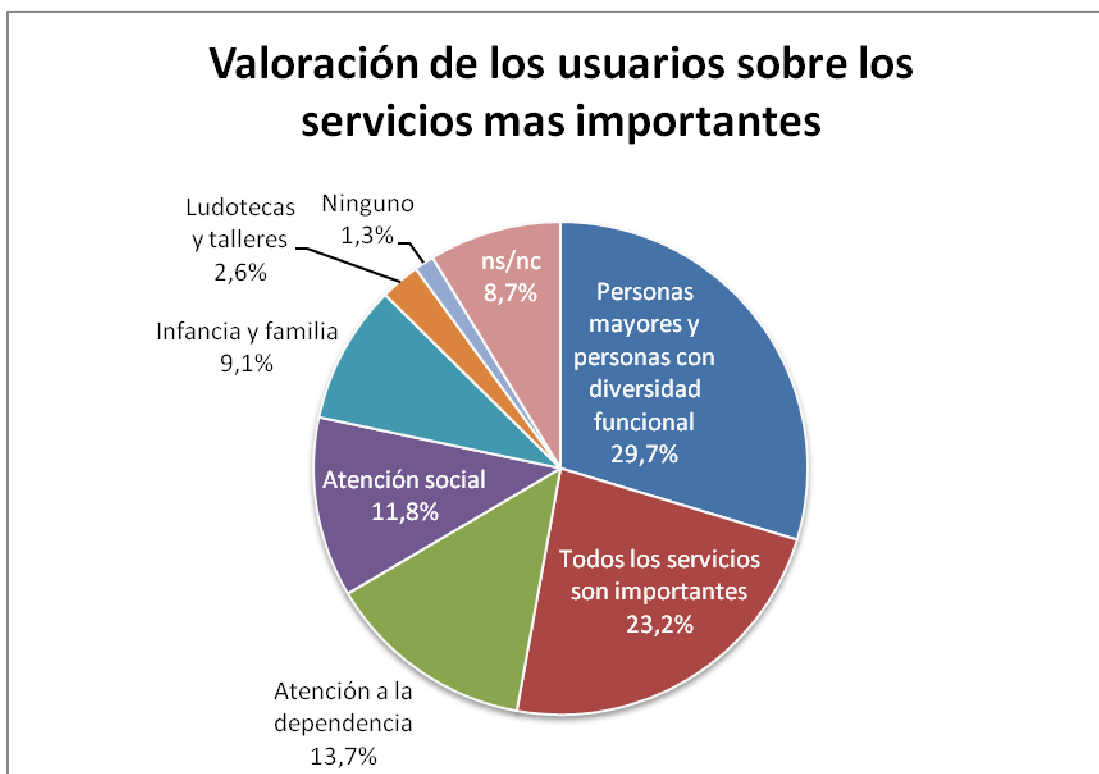
²⁷ Véase Morcillo Espina, A : *Informe sobre la Dependencia y Bienestar Social 2009*. Grupo SEJ 129- Problemas Sociales en Andalucía-Universidad de Granada. Granada 2009. (Inédito)

²⁸ Trinidad , A. y Ayuso, L. *Estudio sobre Comportamientos, Valoraciones y Actitudes hacia la Familia en Motril (2009)*. Grupo SEJ 129- Problemas Sociales en Andalucía-Universidad de Granada., Granada 2009. Inédito

sobre su funcionamiento. Los datos más interesantes para este proyecto se describen del siguiente modo:

Los **Servicios** que los ciudadanos consideran **más importantes** son: a) los relacionados con la atención a las personas mayores y personas con diversidad funcional (29.7%); b) “todos los servicios son importantes” (23.2%); atención a la dependencia (13.7%); los servicios sociales comunitarios (11.8%); servicio de infancia y familia (9.1%); servicio de ludotecas y talleres (2.6%); ninguno (1.3%); ns/nc (8.7%).

Gráfico nº 7.



Elaboración propia, a partir de los Datos del Estudio de Familia en Motril (2008)

Otra de las cuestiones de mayor calado es la **opinión** que tienen los ciudadanos sobre su **funcionamiento** de los Servicios Sociales. Lo más significativo es que el 57.8% de los encuestados desconocen los servicios que se ofrecen desde el Área de Acción Social. Entre los ciudadanos que afirman tener conocimiento sobre ello, destaca un 29% que responde que los “servicios dirigidos a personas mayores y a las personas con discapacidad”, y un 11% de los encuestados afirma que estos servicios son los que mejor funcionan. Esta similitud confirmaría la hipótesis de que un alto conocimiento de los servicios sociales mejora la valoración que se tiene de los mismos.

Por el contrario, entre los servicios donde hay **mayor disparidad** entre la importancia y la valoración de su funcionamiento, destacan los dirigidos a la infancia y a la familia (un 9.1% lo considera importantes, y sólo un 1.8% opina que son los que mejor funcionan) y los servicios de atención a la dependencia (13.7% y 2.5%).

En aquellos casos donde los motrileños respondieron que conocían la existencia de estos servicios, se les pidió que valoraran su funcionamiento en una escala de uno a diez. En general, la valoración es muy positiva obteniendo una media de 7 sobre 10. Los datos muestran una tendencia significativa: “a medida que aumenta el grado de conocimiento de los servicios sociales, se incrementa la nota media que le dan los ciudadanos”.

2.ª FASE: TRABAJO DE CAMPO CUANTITATIVO

El análisis cuantitativo de las encuestas de satisfacción y de necesidades y expectativas reflejan los resultados de las opiniones que vierten los ciudadanos acerca de los servicios del Área de Acción Social. Se presentan porcentajes en variables dicotómicas y ordinales, así como medias y desviaciones estándar en las cuantitativas. Determinadas preguntas corresponden a escala likert de 5 categorías, y para ellas se ha calculado no sólo las distribuciones porcentuales sino las medias, asumiendo comportamiento de escala cuantitativa, lo que es habitual en la literatura científica. Se ha utilizado el programa SPSS Windows v.15.0 (SPSS Inc., Chicago, IL).

A continuación se comentan los resultados de las encuestas realizadas.

a) Encuesta de satisfacción

Esta encuesta, que ha sido llevada a cabo por primera vez en el Área de Acción Social, permite conocer el grado de satisfacción actual de los usuarios con los servicios que ofrece esta Área Municipal²⁹.

Metodología: Se ha llevado a cabo en el ámbito local. El universo ha sido los ciudadanos/usuarios del Área de Acción Social y un tamaño muestral de 184 entrevistas.

En primer lugar, se pregunta al ciudadano por el centro municipal donde se ha realizado la encuesta y el servicio/unidad donde se le ha atendido. Como se puede apreciar en la tabla nº13, en la **sede central** del Área de Acción Social se ha administrado el mayor número de entrevistas (85.9%). Este hecho se debe a que en este edificio se prestan todos los servicios, siendo su área de influencia la población del todo el municipio, a excepción de los ciudadanos atendidos en las oficinas desconcentradas ubicadas en los Anejos de “El Varadero” y “Santa Adela”.

²⁹ Para mayor detalle consultar el Anexo nº 4

Tabla nº 13. Centro Municipal donde se ha administrado la encuesta de satisfacción.

Centro Municipal donde se le ha realizado la encuesta	número	%
Centro Municipal de Servicios Sociales (Oficina principal)	158	(85.9)
Oficina descentralizada “El Varadero”	15	(8.2)
Oficina descentralizada “Santa Adela”	11	(6.0)

Elaboración propia.. Véase cuestionario anexo para una descripción detallada de las variables

El servicio con mayor volumen de público es el de Atención Social donde están ubicados los trabajadores sociales de primera atención (74.5%), ya que es la puerta de entrada al Sistema Público de los Servicios Sociales, y desde éste se derivan a los usuarios a los distintos servicios y recursos sociales. En contraste, se encuentra el Equipo de Infancia/Equipo de Tratamiento Familiar que funciona con citas previas.

Tabla nº 14. Unidad/Servicio donde se le ha atendido

Servicio que lo atendió	número	%
Información General	19	(10.3)
Atención Social (trabajadores sociales)	137	(74.5)
Equipo de Tratamiento Familiar(*)	8	(4.3)
Dependencia	16	(8.7)
Equipo de Infancia y Familia (*)	4	(2.2)
Ludoteca	0	(0.0)

Elaboración propia. Véase cuestionario anexo para una descripción detallada de las variables.

(*)Ambos equipos pertenecen al Servicio de Atención psicológico, socia y educativo.

En cuanto al **perfil del usuario**, ocho de cada diez personas usuarias del Área de Acción Social son mujeres de mediana edad (43 años), mientras que 1 de cada cuatro son hombres. Este dato puede mostrar la persistencia del comportamiento social denominado “feminización de los servicios sociales” donde el papel de la mujer continua siendo determinante en la búsqueda de apoyo social para el bienestar de su familia, en el contexto de una sociedad moderna donde se tiende a una equidad entre ambos sexos.

El lugar de residencia del encuestado predomina la “zona centro” con un 37.9%, seguido de la “zona este” (24,9%), “zona norte” y “zona anejos”, coincidiendo ambas en un 18.6%. Esto podría deberse a la demanda más acusada de prestaciones sociales de los residentes de las viviendas sociales de la zona centro, que supera el

número de las demandas de los ciudadanos que viven en otras zonas deprimidas del municipio.

Tabla nº 15 . Datos sociodemográficos de los usuarios

Sexo	número	%
Mujer	144	(78.3)
Hombre	40	(21.7)
Edad	años	
Media ± de	43.4 ± 14.3	
rango	18 - 84	
Zona donde reside	número	%
Zona Norte	33	(18.6)
Zona Centro	67	(37.9)
Zona Este	44	(24.9)
Zona Anejos	33	(18.6)
NS/NC	7	

Elaboración propia. Véase cuestionario anexo para una descripción detallada de las variables

De las personas encuestadas, 9 de cada 10, no han estado con anterioridad en el Área de Acción Social, lo que no es impedimento para que tengan conocimiento de ella el 75.2% de los encuestados. Este dato contrasta con el ofrecido en el Estudio de Familia (2008) respecto al porcentaje de población que conocía este Área Municipal (57.8%).

Respecto a la **dimensiones de tangibilidad**, la **localización** del Área no implica dificultad alguna para la mayoría de los encuestados (96.7). Sin embargo, la **distancia**, desde su domicilio sí es motivo de preocupación para el 78.6% de los encuestados. Este dato es muy significativo para futuros planes de mejora de la organización.

Los ciudadanos se muestran muy satisfechos con la preservación de la **intimidad** en el **96.7%** de los casos. Habría que tener en cuenta que prácticamente tres cuartas partes de los encuestados han sido atendidos por el trabajador social que dispone de un despacho individualizado y acondicionado con mobiliario y equipos informáticos idóneos para la prestación de este servicio. Esta adecuación entre las condiciones de las instalaciones y las necesidades de intimidad de los ciudadanos no se ajusta en otros servicios como puede ser el de Atención a las Personas en Situación de Dependencia, cuyas instalaciones resultan muy deficitarias para el volumen de población atendida y sus características.

Se constata la importancia que los usuarios asignan a la **disposición de impresos y documentos** para dar curso a su demanda; así lo declara el 65.6% de los ciudadanos.

La valoración que los ciudadanos conceden a la **predisposición de los profesionales** para ayudarles es muy satisfactoria en el 88.0% de los casos. Sin embargo, este aspecto se ha de tener en cuenta puesto que hay un 12% de los encuestados descontentos.

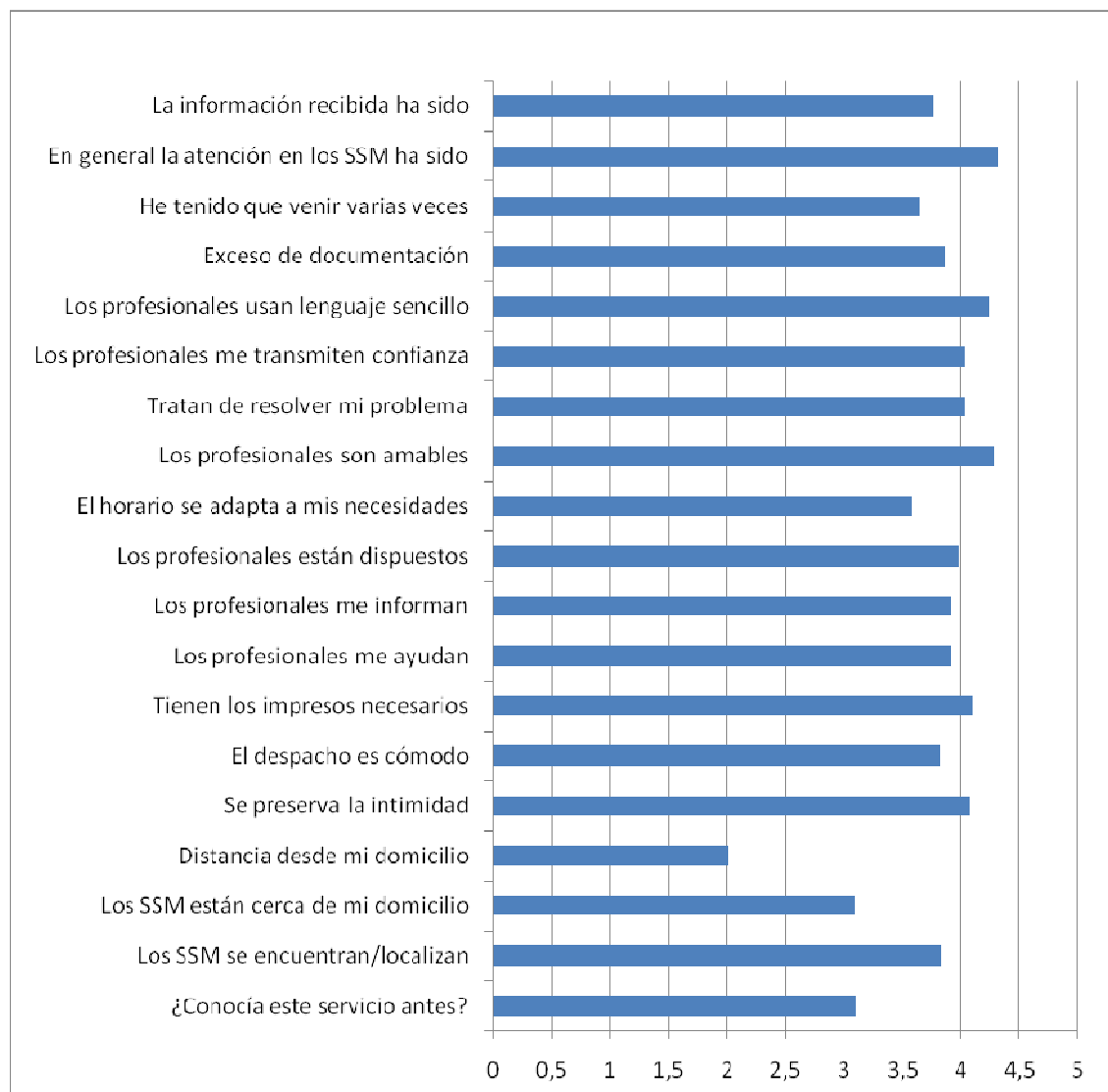
La **información recibida** es fundamental para el 88,3% de los encuestados al considerar que la información se transmite de forma rigurosa, suficiente y útil.

El grado de satisfacción de los ciudadanos se incrementa de forma importante cuando se trata de valorar la **confianza (93.5%) y empatía** que transmiten los empleados públicos en la atención directa. Destaca sobre todo, el **trato amable y respetuoso (98,3%)**.

Los ciudadanos se quejan del excesivo número de documentos que los profesionales del área les requieren para gestionar una ayuda/prestación social (11.2%), así como del número de visitas que han de realizar al centro para conseguir las ayudas/prestaciones económicas. Es necesario matizar que las ayudas o prestaciones sociales no se conceden a todos los usuarios que las solicitan, sino que se priorizan según sus situación socioeconómica y familiar, debido a la imposibilidad de atender todas las demandas recogidas.

Para concluir, de los datos aportados en el gráfico nº 8 se puede inferir que los **aspectos más valorados por los usuarios** (en una escala de 1 a 5), son los relacionados con la **amabilidad en el trato (4.28%), la utilización de un lenguaje sencillo (4.24%), la disposición de los impresos necesarios para atender su demanda (4.10%), la preservación de la intimidad (4.08%), y la resolución de su problema antes de ser derivado a otro organismo (4.04%)**.

Gráfico 8. Aspectos más valorados por los usuarios en la prestación del servicio. Puntuación Media



Elaboración propia

En cuanto a los **aspectos que suscitan poca o muy poca satisfacción**, se encuentran la **distancia del domicilio** respecto al Área de Acción Social (2.01%), la **cercanía del domicilio** (3.09%), y **horarios de atención al público** (3.58%).

A la pregunta sobre la **atención recibida en el Área de Acción Social**, el 88% de los encuestados se encuentra **muy satisfecho o bastante satisfecho**, mientras que en

el otro extremo hay un **12% de la población cuya demanda no ha podido ser atendida como se esperaba.**

Las **expectativas sobre la atención recibida** confirman el grado de satisfacción, 1 de cada cuatro dice “mejor de lo esperado”, 1 de cada 3 “bastante mejor” y 1 de cada 3 “peor de lo esperado”. En este sentido, cabe decir que en sucesivos planes de mejora se debería depurar estos datos para conocer las causas del descontento de los ciudadanos/usuarios.

a) Encuesta de necesidades y expectativas.

A continuación se presentan los resultados de los **datos generales de las encuestas de necesidades y expectativas** administradas a los usuarios de esta Área Municipal. Los datos socio demográficos se reproducen de la misma forma que en la encuesta de satisfacción, por lo que se ha decidido no incorporarlos en este apartado.

Las preguntas se han formulado conforme al **Modelo Servqual:**

- a) **Elementos tangibles:** ambiente y comodidad de las dependencias, señalización de las oficinas, aspecto externo de los empleados públicos y horario de atención al público.
- a) **Fiabilidad:** explicaciones claras y precisas de forma que puedan entenderlas.
- b) **Capacidad de respuesta:** tiempo de espera.
- c) **Seguridad:** confidencialidad de la información.
- d) **Empatía:** recibir un trato personalizado, la amabilidad y el respeto en el trato de los empleados, que sea escuchado antes de derivarlo.

Metodología:

Se ha llevado a cabo en el municipio de Motril. El universo son los ciudadanos/usuarios del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Motril, y el tamaño muestral ha sido de 176 entrevistas.

Como puede observarse, para los usuarios del Área de Acción Social los valores en alza son los relacionados con las dimensiones **de empatía, seguridad y fiabilidad**. El 93.8% de los entrevistados considera muy importante la **confidencialidad** de la información y que ésta se transmita de forma que pueda entenderse. También son muchos los que opinan que las **explicaciones deberían ser claras y precisas (92.6%)**. Así mismo, se mantienen elevados los porcentajes de usuarios que valoran de forma muy significativa el **trato recibido** por parte de los empleados públicos. Más de 9 de cada 10 ciudadanos así lo confirman: **“recibir un trato personalizado” (90.3%), “la amabilidad y el respeto en el trato de los empleados” (92.6%), y la “capacidad de escucha” (93.8%)**

También ha despertado gran interés la **señalización del edificio del Área de Acción Social** 72.0% de los casos, quizá porque este servicio público no está debidamente indicado en el municipio.

Los ciudadanos prefieren unas **dependencias cómodas** cuando son atendidos en las dependencias del Área de Acción Social (93%). **Los horarios de atención al público** son conocidos (76.1%) e importantes para el 54.9% de la población. La causa de descontento del 45.1% de los ciudadanos podría deberse a que les resulte insuficiente el número de horas de atención al público³⁰, o que la franja horaria establecida sea incompatible con su jornada laboral.

El tiempo de espera es primordial para un amplio porcentaje de la población (73.9%). El 67.6% de los encuestados confía en que no tendrá que esperar mucho tiempo para ser atendido por los profesionales. Éste es un factor clave para definir estándares de calidad en los servicios prestados por el Área de Acción Social.

La gráfica nº 10 muestra que los ciudadanos tienen unas expectativas muy altas en relación a la prestación de los Servicios del Área de Acción Social. Los usuarios esperan que se les asegure la confidencialidad de los la información (4.93%), la amabilidad y el buen trato de los empleados públicos (4.93%), recibir un trato personalizado (4.90%), recibir una información clara y precisa (4.94%).

Sin embargo, muestran unas expectativas muy bajas cuando se les pregunta por la accesibilidad de las instalaciones (3.58%) y la adecuación de los horarios de atención al público (3.93%).

³⁰ El horario de atención al público del Servicio de Información General es de lunes a viernes de 8.00 a 15.00 horas; Servicio de Atención Social (trabajadores sociales) es de lunes a jueves de 9.00 a 11.30; Servicio de Atención a la Dependencia, un día a la semana de 8 a 15 horas/zona de actuación; Servicio de Inclusión Social, 1 día a la semana (1,15h) en cada uno de los centros de día municipales de personas mayores. Estos horarios se prestan en horario de mañana. Los equipos de infancia y de tratamiento familiar funcionan con cita previa e incluso en jornada de tarde.

Gráfico 9. Expectativas de los ciudadanos acerca de la prestación del servicio



Elaboración propia

El **número de visitas ideal** de los ciudadanos para solventar su demanda en esta Área Municipal es una, aunque muestran un grado de tolerancia de 2 visitas³¹.

El grado de participación en las preguntas multirrespuestas ha sido muy desigual. Se les preguntó a los usuarios por el **medio más idóneo para estar informados** sobre los servicios del Área de Acción Social. La página web y la televisión pública local se erigen en primer lugar con un 64.8% de las respuestas, seguidas de información escrita (58.5%), página web y periódicos locales (43.8%), y, por último, página web exclusivamente (32.4%).

³¹ El número habitual de visitas al Área de Acción Social para solventar una demanda (de trámite) es de dos visitas, una para exposición de la demanda e información/orientación, y una segunda visita para la recepción de la documentación solicitada al usuario. Las situaciones sociales son abordadas desde diferentes niveles de intervención social siendo el número de visitas acordes con las indicaciones técnicas.

Entre los **servicios** que se echan en falta:

- *Residencias para Personas Mayores*, n=96 (54.4%).
- *Escuelas Hogares para Personas con Trastornos Mentales*, n=88 (50.0%).
- *Escuelas Infantiles*, n=74 (42.0%).
- *Residencias Escolares*, n=61 (34.7%).
- *Unidades de Estancia Diurna*, n=55 (31.3%).
- *Unidades de Estancia Nocturna*, n=52 (29.5%).
- *Ninguno*, n=21 (11.9%)

La demanda de estos servicios también se recoge en el Informe sobre Comportamientos, Valoraciones y Actitudes hacia la Familia en el Municipio de Motril (2008).

Las sugerencias sobre la mejora de los servicios resultan muy poco representativas. Posiblemente, el hecho de que se tratara de una pregunta abierta ha condicionado que las personas no se pronunciaran como se esperaba:

- *No contestan a la pregunta*, n=67 (38.1%).
- *No hay nada que mejorar*, n=31 (17.6%).
- *Respuestas diversas*: n=26 personas (14.8%).
- *Ampliar el horario*, n=22 personas (12.5%).
- *Más cursos y talleres*, n=11 (5.7%).
- *Más ayudas económicas*, n= 10 (5.7%)
- *Los Servicios Sociales han mejorado*, n=9 (5.7%)

Para concluir, se expone de forma resumida los **resultados de la encuesta de necesidades y expectativas de los ciudadanos/usuarios del Área de Acción Social** sobre la prestación del servicio:

- ❑ La atención personalizada (90.3%), el “trato amable” (92.6%), y la empatía (93.8%) son cualidades substanciales que los usuarios esperan recibir en la prestación del servicio
- ❑ La intimidad y la confidencialidad de la información han de estar garantizadas (93.8%).

- ❑ La información debe ser clara y precisa en el 92.6% de los casos.
- ❑ La atención al público en unas instalaciones adecuadas e individualizadas es imprescindible para la mayoría de los ciudadanos (93%).
- ❑ Las oficinas deberían estar señalizadas (72.0%).
- ❑ El horario de atención al público es relevante para el 75.9% de la población encuestada, por lo que será necesario profundizar en este aspecto como área de mejora, en sucesivos proyectos de la organización.
- ❑ La presencia y aspecto externo de los empleados públicos es muy significativa (73.3%).
- ❑ El tiempo de espera es relevante como área de mejora para este proyecto (73.9%)
- ❑ Los ciudadanos prefieren servicios a prestaciones económicas.
- ❑ Los servicios que más demandan son: residencias de personas mayores, escuelas hogares para personas enfermas mentales, escuelas infantiles, residencias escolares, unidades de estancia diurna y nocturna.

4.3.2.1.- Matriz de determinación de factores de calidad

La **determinación de factores de calidad** es necesaria para identificar las características del servicio relevantes para los usuarios y en las que se van a fijar para valorar la calidad de la prestación del servicio.

Se han elaborado **7 matrices** correspondientes a los *Servicios de Información General, Atención Social, Apoyo Psicológico, Social y Educativo, Mediación Intergeneracional, Atención a las Personas en Situación de Dependencia, Actividades Socioculturales y atención al tejido asociativo, y para finalizar, un servicio transversal al Área de Acción Social, que es el de Interpretación de Lengua de Signos Española.*

En dichas matrices se han consignado en su primera columna los pasos del usuario en el proceso de la prestación del servicio. En el eje horizontal se han introducido las dimensiones de calidad del servicio resultado de la explotación de datos de las 176 encuestas de expectativas y necesidades administradas a tal fin.

El **Modelo Servqual** de calidad del servicio ha permitido englobar dichos datos en categorías universales (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). A su vez el Equipo de Trabajo ha cruzado cada uno de los pasos con la

dimensión de calidad correspondiente, valorando el grado de relación existente entre ambas, mediante la expresión fuerte, mediana y débil.

a) Información General

Tabla nº 16. Matriz de determinación de factores de calidad. Servicio de Información General

Pasos del usuario en el proceso de prestación del servicio	Rapidez Contacto	Fiabilidad Información	Confort instalaciones	Compet. Profesional	Capacidad Respuesta
Atención y orientación al ciudadano de forma presencial	D	F	D	F	F
Atención telefónica al ciudadano	F	F	D	F	F
Información y requerimiento de documentación de la Tarjeta Azul	D	F	D	F	F
Notificación resolución	F	F	D	F	D

b) Atención Social

Tabla nº 17. Matriz de determinación de factores de calidad. Servicio de Atención Social

Pasos del usuario en el proceso de prestación del servicio	Rapidez Contact	Fiabilidad información	Confidenc. intimidad	Confort instalac	Transp.	Compet. profesional	Capacid. Respuesta
Atención al ciudadano en el Servicio de Administración.	D	M	D	M	D	D	F
Entrevista con el trabajador social para valoración de la demanda (solicitud prestación)	D	F	F	F	F	F	F
Recepción de la documentación entregada por el usuario al trabajador social.	D	F	F	D	D	M	M
Respuesta del trabajador social al usuario ante cualquier consulta telefónica / e-mail / fax referida a su expediente.	F	F	D	D	F	F	M
Notificación de la resolución al usuario.	D	F	D	D	F	F	M

c) Apoyo psicológico, social y educativo

Tabla nº 18. Matriz de determinación de factores de calidad. Servicio de Apoyo Psicológico, Social y Educativo.

Pasos del usuario en el proceso de prestación del servicio	Rapidez contacto	Capacidad respuesta	Confidencialidad e intimidad	Confort instalac.	Empatía	Competencia profesional
Entrevista y valoración con el trabajador social de la zona de residencia del usuario para la exposición de su demanda.	F	M	F	M	M	F
Citación al usuario por parte del Equipo de Familia.	F	F	F	D	F	D
Entrevista con miembros del Equipo de Familia.	F	M	F	F	F	F
Valoración de la situación sociofamiliar, previa visita concertada con el usuario al domicilio.	D	F	F	D	F	F
Información y comunicación al usuario sobre la valoración de su situación, duración del tratamiento y fecha de inicio.	F	M	F	D	F	F

El Equipo de Familia está conformado por Equipo de Tratamiento Familiar y el Equipo de Infancia y Familia.

d) Mediación Intergeneracional

Tabla nº 19. Matriz de determinación de factores de calidad. Servicio de Mediación Intergeneracional

Pasos del usuario en el proceso de prestación del servicio	Rapidez contacto	Fiabilidad información	Confidenc. intimidad	Confort instalac.	Capacidad respuesta	Competencia profesional
Entrevista con el trabajador social y derivación del usuario al Equipo de Familia.	F	F	F	M	M	F
Citación del usuario por parte de la psicóloga y entrevista de valoración usuario/familia	F	F	F	F	F	F
Información y comunicación al usuario sobre la valoración de su situación , duración del tratamiento y fecha de inicio.	F	F	F	M	F	F

e) Servicio de Atención a las Personas en Situación de Dependencia (SAAD)

Tabla nº 20. Matriz de determinación de factores de calidad. SAAD

Pasos del usuario en el proceso de prestación del servicio	Rapidez contacto	Fiabilidad información	Confidenc. intimidad	Confort instalac.	Capacidad respuesta	Competencia profesional
Entrevista con el trabajador social y solicitud reconocimiento situación de dependencia.	D	F	F	M	D	F
Recepción de la documentación por parte del trabajador social y derivación al SAAD	D	M	F	M	M	M
Atención de consultas presencial / telefónica / correo electrónico	D	F	F	F	F	F
Valoración del recurso idóneo entre el trabajador social y el usuario/familia	F	F	F	D	F	F
Firma del convenio-acuerdo para la prestación del servicio	F	F	F	D	F	F

f) Actividades Socioculturales y atención al tejido asociativo

Tabla nº 21. Matriz de determinación de factores de calidad. Servicio de Actividades Socioculturales y atención al tejido asociativo.

Pasos del usuario en el proceso de prestación del servicio	Rapidez contacto	Fiabilidad	Confidenc. Intimidad	Atención personalizad	Competencia profesional
Obtención de la información sobre las actividades socioculturales	F	F	D	D	F
Presentación de la solicitud	F	M	D	M	M
Recepción comunicación admitidos	F	F	M	F	F
Impartición de las actividades socioculturales	F	M	D	M	

g) Servicio Intérprete Lengua de Signos Española

Tabla nº 22. Matriz de determinación de factores de calidad. Interprete de Lengua de Signos

Pasos del usuario en el proceso de prestación del servicio	Rapidez contacto	Fiabilidad información	Confidenc. Intimidad	Capacidad respuesta	Competencia profesional
Petición de cita al Jefe de Servicio Inclusión Social	D	F	D	F	M
Prestación del Servicio Intérprete de Lengua de Signos	F	F	M/F	F	F

4.3.3.- Fijación de estándares de calidad.

El Equipo de trabajo ha identificado los estándares de calidad deseables de cada uno de los servicios prestados por el Área de Acción Social, teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de expectativas y necesidades administradas al efecto.

Los estándares de calidad se han definido atendiendo a los siguientes requisitos³²:

- a) Estar concebidos para satisfacer las expectativas de los usuarios.
- b) Ser realistas y alcanzables.
- c) Ser asumidos por los profesionales (prestadores del Servicio).
- d) Ser específicos y controlables por la organización.
- e) Estar referidos a los aspectos principales, es decir, aquellos a través de los cuales el usuario percibe y evalúa el servicio.

Se ha utilizado la **Matriz “Tabla de Estándares”** donde en la columna izquierda el Equipo de Trabajo ha consignado los factores clave identificados en la actividad anterior. Estos factores son el resultado de un análisis de relación de las expectativas del usuario en los sucesivos pasos de éste en el proceso de prestación del servicio. En la columna derecha se han definido los estándares de calidad de cada uno de los servicios, a los que se ha asignado unos valores cuantitativos que respondan a las expectativas de los usuarios.

a) Información General

Las expectativas de los usuarios corresponden a la rapidez de la atención de las llamadas telefónicas y a la rapidez de la notificación de la resolución de concesión de la Tarjeta Azul, que es una prestación municipal destinada a Personas Mayores, Personas con Diversidad Funcional y pensionistas, y que les permite viajar en el autobús urbano de forma gratuita.

³² Véase “Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios”, Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Edita AEVAL, 2007 www.aeval.es.

Tabla nº 23. Estándares de Calidad. Servicio de Información General

Factor Clave	Estándar
La rapidez del contacto del profesional ante una llamada telefónica.	Los profesionales el Servicio de Información General atenderán las llamadas telefónicas en un plazo no superior a 10 segundos.
La rapidez del contacto en la notificación de la concesión de la Tarjeta Azul	Los profesionales del Servicio de Información General notificarán la concesión de la Tarjeta Azul en el plazo máximo de 8 días.

b) Atención Social.

En este servicio los ciudadanos demandan rapidez en el contacto. Se detecta la necesidad de saber cuánto tiempo tendrán que permanecer en la sala de espera para ser atendidos por el trabajador social, o cuánto tiempo de espera deben aguardar para que su demanda sea atendida en caso de realizarla por teléfono/correo electrónico.

Otro factor clave es la capacidad de respuesta, es decir, las oportunidades que tiene el ciudadano para ser atendido. La fiabilidad de la información resulta esencial, puesto que son alrededor de 17 recursos/ ayudas sociales las que se les puede ofrecer a los ciudadanos en un ambiente de intimidad y confidencialidad.

Tabla nº 24. Estándares de Calidad. Servicio de Atención Social

Factor Clave	Estándar
La rapidez del contacto del trabajador social ante las consultas recibidas por teléfono/correo electrónico.	El tiempo de espera hasta ser atendido por el trabajador social no excederá los 30 minutos desde que se expide el tique de turno. Dar respuesta a las consultas recibidas por teléfono/correo electrónico en el mismo día en que son formuladas.
La capacidad de respuesta de los trabajadores sociales en la atención a la demanda del ciudadano.	La atención del trabajador social se realizará sin necesidad de cita previa de lunes a jueves. Entregar al usuario los certificados/informes solicitados en el plazo máximo de 3 días.
La fiabilidad de la información que se transmite al ciudadano durante la entrevista con el trabajador social La fiabilidad de la información que se transmite al ciudadano durante el seguimiento de su expediente	El trabajador social ofrecerá siempre una información soportada en normas vigentes y actualizadas. El trabajador social informará siempre a los usuarios sobre las convocatorias anuales prestaciones, ayudas y servicios, una vez publicados en los correspondientes boletines oficiales. El trabajador social informará siempre al usuario sobre el estado de su expediente.
La adecuación de las dependencias que garanticen la confidencialidad y la intimidad.	El trabajador social siempre atenderá en un despacho individualizado, para salvaguardar la confidencialidad y la intimidad del usuario.

c) Apoyo psicológico, social y educativo

En este servicio los ciudadanos dan valor a una atención pautada por parte del Equipo de Familia, a la preservación de la intimidad y confidencialidad, así como a la profesionalidad de los empleados públicos que intervienen en su vida personal y familiar.

Tabla nº 25. Estándares de Calidad. Apoyo Psicológico, Social y Educativo

Factor Clave	Estándar
La capacidad de respuesta de los trabajadores de la unidad en la atención al ciudadano.	El tiempo de espera hasta ser atendido por el trabajador social no excederá los 30 minutos desde que expide su tique de turno. Las consultas valoradas como “muy graves” por el trabajador social serán atendidas por el equipo de familia en el mismo día.
La rapidez del contacto del Equipo de Familia con el usuario.	Entrevista con el usuario en el plazo de 15 días desde la fecha de la cita con el trabajador social.
La capacidad de respuesta del Equipo de Familia sobre la valoración de la situación social.	Informar al usuario sobre la valoración de su situación en el plazo de 4 días desde la fecha de la entrevista con el Equipo de Infancia.
La competencia de los miembros del Equipo de Familia.	Los ciudadanos serán siempre atendidos por profesionales con titulación acreditada.
La adecuación de las instalaciones para la prestación del servicio.	Las entrevistas se realizarán siempre en un ambiente de total confidencialidad

d) Mediación Intergeneracional

Al igual que en los servicios anteriores, se ha destacado la capacidad de respuesta para atender a la persona/familia y la confidencialidad de las entrevistas.

Tabla nº 26. Estándares de Calidad. Mediación Intergeneracional

Factor Clave	Estándar
La capacidad de respuesta de la psicóloga en la atención al ciudadano.	La psicóloga citará al usuario en el plazo de 3 días desde la fecha de entrevista con el trabajador social.
La confidencialidad de la entrevista con el usuario/familia	Las entrevistas se realizarán siempre en un ambiente de total confidencialidad.

e) Atención a las personas en situación de dependencia

En este servicio los usuarios necesitan conocer el tiempo que transcurrirá entre la notificación por parte de la Delegación para la Igualdad y Bienestar Social y la visita del trabajador social a su domicilio para acordar la prestación más idónea a su situación sociofamiliar.

En caso de acordar como recurso más idóneo la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, esta Área Municipal está en condiciones de cumplir con las expectativas del usuario.

Tabla nº 27. Estándares de Calidad. SAAD

Factor Clave	Estándar
La capacidad de respuesta en la valoración del recurso idóneo por parte del trabajador social con la participación del usuario/familia.	La valoración del recurso se realizará en un plazo máximo de 45 días desde la fecha de notificación por parte de la Delegación para la Igualdad y Bienestar Social.
La capacidad de respuesta del trabajador social para la firma del contrato e inicio de la prestación del servicio de ayuda a domicilio.	La firma del contrato e inicio de la prestación del servicio se realizará en el plazo máximo de 7 días.
La fiabilidad de la información en la atención al público	El trabajador social siempre dará una información actualizada y sustentada por la normativa vigente.
La rapidez del contacto del trabajador social ante las consultas recibidas por teléfono/correo electrónico.	Dar respuesta a las consultas recibidas por teléfono/correo electrónico en el mismo día en que son formuladas.

f) Actividades socioculturales y atención al tejido asociativo

Tabla nº 28. Estándares de Calidad. Actividades socioculturales y atención al tejido asociativo

Factor Clave	Estándar
Disponibilidad de la información sobre las actividades socioculturales.	La información de las actividades se difundirá a través de la página Web municipal, RTVM, prensa escrita y tablón de anuncios. La información de las actividades se comunicará de forma personalizada a las Juntas de Gobierno de los Centros de Día de Personas Mayores, a los Consejos Municipales y a las asociaciones vinculadas con el Área de Acción Social.
Fiabilidad de la información	La información publicada será contrastada en el 100% de los casos.
Rapidez en la comunicación de los admitidos	El listado de admitidos será expuesto en los tableros de anuncios del Área y de los distintos centros de atención social, así como en la página Web municipal, mediante llamadas telefónicas, y reuniones concertadas.

g) Interpretación de Lengua de Signos Española

En este servicio, que está destinado a facilitar el acceso de las personas sordas o sordociegas a la gestión municipal, los ciudadanos han identificado dos dimensiones de calidad por excelencia, la rapidez del contacto y la competencia profesional del ILSE.

Tabla nº 29. Estándares de Calidad. Intérprete de Lengua de Signos Española

Factor Clave	Estándar
La rapidez del contacto de la Intérprete de Lengua de Signos Española (ILSE) con el ciudadano	La ILSE se pondrá en contacto con el ciudadano el mismo día en que sea formulada la petición.
La competencia profesional de la ILSE en la prestación del servicio.	Los ciudadanos serán siempre atendidos por profesionales con titulación acreditada

4.3.4.-. **Diagnóstico de los niveles actuales. Establecimiento de indicadores.**

Mediante el análisis de los procesos de prestación de los servicios del Área, se han determinado los valores reales de los estándares definidos en el apartado anterior.

Se ha elaborado un cuadro de mando por cada uno de los servicios, especificando el factor clave, el indicador, los estándares de calidad fijados, valores reales y la diferencia entre éstos y los estándares.

El equipo ha optado por indicadores objetivos referentes a dimensiones que cuantifican la estructura y los resultados del Servicio de Acción Social (rapidez de contacto, fiabilidad de la información, capacidad de respuesta, etc..)³³

a) Cuadro de Mando nº 1. Información general

Factor clave	Indicador	Estándar	Valor real	Diferencia
La rapidez del contacto del profesional ante una llamada telefónica.	% de consultas telefónicas atendidas antes de 10´.	Los profesionales el Servicio de Información General atenderán las llamadas telefónicas en un plazo no superior a 10 segundos.	100%	0
La rapidez del contacto en la notificación de la concesión de la Tarjeta Azul	Tiempo en días que se tarda en notificar la resolución de la Tarjeta Azul	Los profesionales del Servicio de Información General notificarán la concesión de la Tarjeta Azul en el plazo máximo de 8 días.	10 días	2 días

³³ “Guía de Evaluación: Modelo Evam”. *Manual de Actuación: Elaboración de Indicadores*. Anexo III. Agencia estatal de Evaluación y Calidad. AEVAL 2009(www.aeval.es).

b) Cuadro de Mando nº 2. Atención Social.

Factor clave	Indicador	Estándar	Valor real	Diferencia
La fiabilidad de la información que se transmite al ciudadano durante la entrevista con el trabajador social	% de información ofrecida, soportada en la normativa vigente de aplicación.	El trabajador social ofrecerá siempre una información soportada en normas vigentes y actualizadas.	100%	0
La fiabilidad de la información en el seguimiento del expediente de los usuarios.		El trabajador social ofrecerá siempre información actualizada sobre el estado de su expediente.	100%	0
La capacidad de respuesta de los trabajadores de la unidad en la emisión de informes-certificados.	Tiempo en días transcurrido desde la solicitud hasta la emisión del certificado/informe	Entrega al usuario del informe-certificados solicitados en el plazo máximo de tres días.	5 días	2 días
La capacidad de respuesta del trabajador social para la atención del ciudadano	Número de días de atención al público	La atención de los trabajadores sociales a los ciudadanos se realizará durante 4 días a la semana.	4 días	0
	% de personas atendidas	La atención de los trabajadores sociales se realizará sin cita previa	100%	100%
La adecuación de las dependencias que garanticen la confidencialidad y la intimidad.	% usuarios atendidos por los trabajadores sociales en despachos no individualizados	Los trabajadores sociales atenderán en un despacho individualizado.	100%	0
La rapidez del contacto del trabajador social ante las consultas recibidas por teléfono/correo electrónico.	Tiempo en días transcurrido desde la recepción de la consulta.	Atender las consultas recibidas por teléfono/correo electrónico en el mismo día en que sean formuladas.	3 días	2 días
La rapidez del contacto del trabajador social para la atención del ciudadano	Tiempo en min. transcurrido desde la expedición de su turno hasta ser atendido por el trabajador social	El tiempo de espera del usuario no excederá de los 30 minutos desde la expedición de su turno	45 min.	15 min.

c) Cuadro de Mando nº3. Apoyo Psicológico, Social, Educativo

Factor clave	Indicador	Estándar	Valor real	Diferencia
La capacidad de respuesta de los trabajadores de la unidad en la atención al ciudadano.	Tiempo en minutos que tarda el trabajador social en atender al ciudadano.	El tiempo de espera del usuario no excederá de los 30 minutos desde la expedición de su turno.	45´	15´
La rapidez del contacto del Equipo de Familia	Tiempo en días hasta que tiene lugar la entrevista.	Entrevista con el usuario en el plazo de 15 días desde la fecha de la entrevista con el trabajador social.	25 días	10 días
	Tiempo en días que tarda en atender el equipo de familia.	Las consultas valoradas como “muy graves” por el trabajador social serán atendidas por el equipo de familia en el mismo día.	1 día	0
El Equipo de Familia informará al usuario/familia sobre la valoración de su situación social y prestaciones que se le puede ofrecer.	Tiempo en días que transcurre desde la fecha de la entrevista hasta la fecha de información de la valoración.	Informar al usuario sobre la valoración de su situación en el plazo máximo de 7 días desde la fecha de la entrevista con el Equipo de Infancia.	9	2 días
La competencia de los miembros del Equipo de Familia.	Número de ciudadanos atendidos por profesionales acreditados. % de quejas por no estar acreditado	Los ciudadanos serán siempre atendidos por profesionales con titulación acreditada.	100%	0

d) Cuadro de Mando nº 4. Mediación Intergeneracional

Factor clave	Indicador	Estándar	Valor real	Diferencia
La capacidad de respuesta de la psicóloga en la atención al ciudadano	Tiempo que transcurre hasta el día de la cita	La psicóloga citará al usuario en un plazo no superior a 3 días desde la fecha de entrevista con el trabajador social.	10 días	7 días
La confidencialidad de la entrevista con el ciudadano/familia	% de interrupciones en las entrevistas	Las entrevistas se realizarán en un ambiente de total confidencialidad.	90%	10%

e) Cuadro de Mando nº 5. Atención a Personas en Situación de Dependencia

Factor clave	Indicador	Estándar	Valor real	Diferencia
La capacidad de respuesta en la valoración del recurso idóneo por parte del trabajador social con la participación del usuario/familia.	Tiempo que transcurre hasta hacer la valoración	La valoración del recurso se realizará en un plazo máximo de 45 días desde la fecha de notificación por parte de la Delegación para la Igualdad y Bienestar Social.	60 días	15 días
La capacidad de respuesta del trabajador social para la firma del contrato e inicio de la prestación del recurso.	Tiempo que se tarda en prestar el servicio desde que se firma el contrato	La firma del contrato e inicio de la prestación del servicio se realizará en el plazo máximo de 3 días.	7 días	0
La fiabilidad de la información en la atención al público	% de información ofrecida no actualizada	El trabajador social siempre dará una información actualizada y sustentada por la normativa vigente.	100%	100%
La rapidez del contacto del trabajador social para la atención del ciudadano	Tiempo en días transcurrido desde la recepción de la consulta	Dar respuesta a las consultas recibidas por teléfono/correo electrónico en el mismo día en que son formuladas.	1 día	1 día

f) Cuadro de Mando nº 6. Actividades socioculturales y atención al tejido asociativo.

Factor clave	Indicador	Estándar	Valor real	Diferencia
Disponibilidad de la información sobre las actividades socioculturales.	Tiempo de en días en enviar la información	La información de las actividades se difundirán a través de la página web municipal, RTVM, prensa escrita y tablón de anuncios, 6 días antes de la apertura del plazo de presentación de solicitudes.	4 días	2 días
		La información de las actividades se realizará de forma personalizada a las Juntas de Gobierno de los Centros de Día de Personas Mayores, a los Consejos Municipales y a las asociaciones vinculadas con el Área de Acción Social, 7 días antes de la apertura del plazo de presentación de solicitudes	5 días	2 días
Fiabilidad de la información	% de usuarios que consultan más de dos veces	La información publicada será suficiente en el 100%	100%	100%
Rapidez en la comunicación de los admitidos		El listado de admitidos serán expuestos en los tabloneros de anuncios del Área y de los distintos centros de atención social. Asimismo en la página web municipal, mediante llamadas telefónicas, y reuniones concertadas en el 100% de los casos	100%	100%

g) Cuadro de Mando nº 7. Intérprete de Lengua de Signos Española

Factor clave	Indicador	Estándar	Valor real	Diferencia
La rapidez del contacto de la Intérprete de Lengua de Signos Española (ILSE) con el ciudadano	Tiempo en días que tarda el ILSE en ponerse en contacto con el ciudadano	La ILSE se pondrá en contacto con el ciudadano el mismo día en que sea formulada la petición.	2 días	1
La competencia profesional de la ILSE en la prestación del servicio.	% de quejas presentadas	Los ciudadanos serán siempre atendidos por profesionales con titulación acreditada	0	0

4.3.5. Establecimientos de los compromisos de calidad.

Para establecer los compromisos de calidad que se incluirán en la Carta de Servicios, el equipo ha tenido en cuenta las siguientes variables:

- *Prioridades estratégicas del responsable político.*
- *Funcionamiento actual del Área de Acción Social, sobre todo, en lo concerniente al impacto que tendrá la reestructuración del Equipo de Familia y sus relaciones de coordinación con otros servicios del área; así como la remodelación del Servicio de Atención a la Dependencia.*
- *Número de personas disponibles en cada servicio para adecuar el funcionamiento de éste con las expectativas de los ciudadanos.*
- *Medios a disposición del equipo de trabajo.*

En el cuadro que se expone a continuación se han delimitado los estándares de calidad asumibles inmediatamente, puesto que no suponen la adopción de medidas adicionales y, los estándares de calidad que se pueden asumir a corto plazo y que requieren de la incorporación de una serie de reajustes en la estructura y funcionamiento de esta Área Municipal.

Tabla nº 30.- Compromisos de calidad

Compromisos de calidad asumibles inmediatamente			
Factor clave	Indicador	Valor estándar de la calidad	Valor en la Carta
Fiabilidad de la información	% de información ofrecida soportada en la normativa vigente de aplicación	La información ofrecida al usuario sobre su expediente siempre estará actualizada	100%
Competencia profesional	% de quejas por no estar acreditados	Los ciudadanos siempre serán atendidos por profesionales con titulación acreditada	100%
Rapidez de contacto	Tiempo en días transcurrido desde la recepción de la consulta hasta el profesional correspondiente responde al usuario	Las consultas que se reciban por teléfono o por correo electrónico serán respondidas en el mismo día	100%
La adecuación de las dependencias que garantice la confidencialidad y la intimidad	% de personas atendidas en despachos no individualizados	Los usuarios serán atendidos en despachos no individualizados	100%
La capacidad de respuesta de los profesionales en la emisión de informes-certificados	Tiempo transcurrido en días desde la solicitud hasta la emisión del informe-certificado	Los informes-certificados solicitados por los usuarios se entregarán en el plazo máximo de 3 días	3 días
Servicio de Información General			
Factor clave	Indicador	Estándar	Valor en la carta
Rapidez en el contacto		Los profesionales del Servicio de Información atenderán las llamadas antes de 10 segundos.	10 segundos
		Notificación de la resolución de la Tarjeta Azul en el plazo máximo de 8 días	8 días

Servicio de Atención Social			
Factor clave	Indicador	Estándar	Valor en la Carta
La capacidad de respuesta del trabajador social para la atención al ciudadano	Nº de días de atención al público	La atención del trabajador social se realizará sin necesidad de cita previa de lunes a jueves, 4 días a la semana	4 días
	Tiempo en minutos transcurrido desde la expedición de su turno hasta ser atendido por el trabajador social	El tiempo de espera del usuario no excederá de los 20 minutos desde la expedición de su turno	20 minutos
Servicio de Intérprete de Lengua de Signos Española			
Factor clave	Indicador	Estándar	Valor en la Carta
Capacidad de respuesta	Tiempo en días transcurrido desde la recepción de la consulta hasta que el profesional correspondiente responde al usuario	El intérprete de lengua de Signos Española se pondrá en contacto con el ciudadano el mismo día en que sea formulada la petición	1 día

Tabla nº 31.- Compromisos asumibles a corto plazo

Apoyo Psicológico, Social y Educativo			
Factor clave	Indicador	Estándar	Valor en la carta
La rapidez del contacto con el Equipo de Familia	Tiempo en días hasta que tiene lugar la entrevista.	El Equipo de familia se entrevistará con el usuario en el plazo máximo de 15 de días desde la fecha de la entrevista con el trabajador social	15 días
		Las consultas valoradas como “muy graves” por el trabajador social serán atendidas por el equipo de familia en el mismo día	100%
La capacidad de respuesta del Equipo de Familia sobre la valoración de la situación y prestaciones que se le puede ofrecer	Tiempo en días que transcurre desde la fecha de la entrevista hasta la fecha de información de la valoración	Tras la entrevista, e informará al usuario sobre la valoración de su situación en el plazo máximo de 7 días	7 días
Mediación Intergeneracional			
Factor clave	Indicador	Estándar	Valor en la carta
La capacidad de respuesta de la psicóloga en la atención al ciudadano	Tiempo que transcurre hasta el día de la cita	La psicóloga citará al usuario en un plazo no superior a 3 días desde su entrevista con el trabajador social	3 días
Atención a Personas en Situación de Dependencia			
Factor clave	Indicador	Estándar	Valor en la carta
La capacidad de respuesta del trabajador social para la valoración del recurso idóneo por parte del trabajador social con la participación del usuario/familia	Tiempo que transcurre hasta hacer la valoración	La valoración del recurso se realizará en un plazo máximo de 45 días desde la fecha de notificación por parte de la Delegación para la Igualdad y Bienestar Social.	45 días
La capacidad de respuesta del trabajador social para la firma del contrato e inicio de la prestación del servicio de ayuda a domicilio.	Tiempo que se tarda en prestar el servicio	La firma del contrato e inicio de la prestación del servicio de ayuda a domicilio se realizará en el plazo máximo de 7 días.	7 días

Actividades socioculturales y atención al tejido asociativo			
Factor clave	Indicador	Estándar	Valor en la carta
Disponibilidad de la información sobre las actividades socioculturales.	Tiempo en días que se tarda en dar la información.	La información de las actividades se difundirán a través de la página web municipal, RTVM, prensa escrita y tablón de anuncios, 6 días antes de la apertura del plazo de presentación de solicitudes	6 días
	% de centros y asociaciones que han recibido la información	La información de las actividades se realizará de forma personalizada a las Juntas de Gobierno de los Centros de Día de Personas Mayores, a los Consejos Municipales y a las asociaciones vinculadas con el Área de Acción Social, 7 días antes de la apertura del plazo de presentación de solicitudes	7 días
Fiabilidad de la información	% de usuarios que consulta más de 2 veces	La información dada será suficiente en el 100% de los casos	100%
Rapidez de la comunicación de los admitidos	Nº de día que tarda en publicarse	El listado de admitidos serán expuestos en los tableros de anuncios del Área y de los distintos centros de atención social. Asimismo en la página web municipal, mediante llamadas telefónicas, y reuniones concertadas en el 100% de los casos	100%

4.4. Sistemas de aseguramiento y otras medidas

4.4.1. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.

- Los documentos se redactarán con un lenguaje no sexista, de acuerdo a la normativa vigente.
- La información en soporte papel, en caso de personas mayores y personas con diversidad funcional, se entregará en un formato adaptado.
- Los profesionales del Área de Acción Social ayudarán a cumplimentar los impresos pertinentes a aquellas personas que lo requieran.
- Los colores utilizados en el diseño de la publicidad serán accesibles para personas con discapacidad visual.

4.4.2. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral.

En el Área de Acción Social hay una gran conciencia sobre la protección del Medio Ambiente, adoptándose las siguientes medidas:

- Reutilización y reciclaje del papel.
- Reciclaje de material informático.
- Ahorro energético.
- Reutilización de materiales diversos para la realización de actividades socioculturales.

En relación a la seguridad y salud laboral existe un Plan de Evacuación para Situaciones de Emergencia y un Plan de Salud Laboral.

El mobiliario es ergonómico y los equipos informáticos cumplen con los requisitos básicos en cuanto a salud laboral.

4.4.3. Especificación de las medidas de subsanación, compensación o reparación.

Ante una queja del usuario por incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, la persona titular del Área de Acción Social, contactará con el usuario en un plazo no superior a 4 días contados a partir del día siguiente al de la fecha de reclamación, por el medio indicado como preferente (escrito, teléfono, correo electrónico, fax...), para pedirle disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

Las quejas y sugerencias podrán formularse en:

- El libro de quejas y sugerencias habilitado en el Servicio de Información General del Área, según el modelo aprobado por el RD 208/1996, de 9 de febrero.
- Personándose en el Servicio de Información del Área de Acción Social.
- Mediante una llamada telefónica a la unidad responsable de la Carta de Servicios.
- Mediante correo postal o electrónico dirigido a unidad responsable de la Carta.

4.4.4. Aprobación del texto definitivo.

Una vez elaborada la *Carta de Servicios del Área de Acción Social* se someterá a la aprobación del Pleno Municipal.

4.4.5. Plan de comunicación interna.

El Plan de Comunicación Interna es de suma importancia para involucrar a las personas de la organización en el cumplimiento de los compromisos que la organización ha asumido en su relación con los usuarios en la prestación del servicio. Para dar a conocer la Carta de Servicios se ha previsto desarrollar las siguientes actuaciones:

- Convocar una reunión por parte de la Concejala-Delegada de Acción Social con los profesionales para dar a conocer el contenido de la Carta de Servicios y el reto que supone para el Equipo el cumplimiento de los compromisos.
- Difundir la Carta de Servicios en la Intranet, correo electrónico...
- Difundir la Carta de Servicios en los tabloneros de anuncios internos.

4.4.6. Plan de Comunicación Externa

El Área de Acción Social cuenta con órganos de participación estructurados como son el Consejo Municipal de Personas Mayores, Consejo Municipal de Personas con Discapacidad, Juntas Directivas de los Centros de Día Municipales de Personas Mayores, y una extensa red de asociaciones relacionadas con los fines de los servicios sociales. De ahí que este plan también tenga estas ventajas adicionales para su puesta en marcha.

Pasos a seguir:

- Presentación de la Carta de Servicios al Alcalde, a las distintas Concejalías Municipales y a los Medios de Comunicación.
- Celebración de unas Jornadas sobre Calidad en la Administración Pública Local, y presentación de la Carta de Servicios a la opinión pública.
- Realización de un programa especial en Radiotelevisión Motrileña.
- Reuniones informativas con los órganos de participación social:
 - * Consejo Municipal de Personas Mayores.
 - * Consejo Municipal de Personas con Discapacidad.

*** Consejo Municipal de la Mujer.**

- Reuniones informativas en los distintos centros de atención social del Área de Acción Social (centros de días de personas mayores, centros de ocio y tiempo libre...).
- Difusión a través de la página web municipal.
- Exposición en el tablón de anuncios del Área de Acción Social.
- Elaboración de un díptico y difusión entre los ciudadanos.

4.5.- Seguimiento y Actualización de la Carta de Servicios

Se formará un Equipo de Evaluación y Seguimiento de la Carta de Servicios del Área de Acción Social.

Los resultados de los indicadores definidos para medir el logro de los compromisos de la carta serán analizados periódicamente por el equipo de seguimiento lo que permitirá la revisión y actualización de la Carta de Servicios.

Este equipo se reunirá de forma mensual para analizar la información recabada de los distintos servicios. Cada servicio incorporará en sus reuniones internas un tiempo de evaluación del cumplimiento de los compromisos. Para ello, se elaborarán fichas de evaluación que una vez detalladas se elevarán periódicamente al Equipo Evaluador.

Al tiempo se analizarán las quejas y sugerencias de los ciudadanos al objeto de clasificarlas e introducir mejoras en la prestación del servicio.

Anualmente se evaluará el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios incluidos en la Carta, utilizando técnicas de investigación social adecuadas.

Las acciones de mejora resultantes del análisis periódico del cumplimiento de los compromisos se darán a conocer a los miembros de la organización de forma mensual. La comunicación a los usuarios se realizará mediante la exposición en el tablón de anuncios, notas de prensa y página web.

Actualización de la Carta de Servicios

El Equipo de Evaluación y Seguimiento actualizará la Carta de Servicios en el año 2013, cuando acabe su período de vigencia, sin menoscabo de incorporar actualizaciones parciales, como resultado de las revisiones periódicas.

Bibliografía:

- Covey Stephen, R (2009): “Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva”. Ed. Paidós. Barcelona-Buenos Aires-México.
- Defensor del Pueblo Andaluz (2007): *La Inmigración en la provincia de Granada*. Editorial Defensor del Pueblo Andaluz. Sevilla.
- González Moreno M y otros (2001): “La Economía de la Costa Tropical Granadina”. Universidad de Granada, Granada, págs. 219-256.
- “Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios”, *Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios*, Edita AEVAL , 2007 (www.aeval.es).
- “Guía Rápida para la Orientación en la Realización de Estudios de Análisis de la Demanda y de Encuestas de Satisfacción de Usuarios”. *Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios*. Edita AEVAL, 2006 (www.aeval.es).
- Martín Oliva, F.: *Plan de Mejora Continua de la Gestión de Inspección y Recaudación Tributaria del Ayuntamiento de Motril*. (Jefe del Servicio de Economía y Hacienda del Ayuntamiento de Motril). (web <http://cv.inap.es>). 2008
- Morcillo Espina, A.: *Informe sobre la Dependencia y Bienestar Social 2009*. Grupo SEJ 129- Problemas Sociales en Andalucía-Universidad de Granada., Granada 2009. Inédito;
- Parrado Díez, S: “Guía para la Elaboración de Planes de Mejora en las Administraciones Públicas”. Edita Ministerio de Administraciones Públicas. Instituto Nacional de Administraciones Públicas. Madrid. 2007
- Thomson, I: “Misión y Visión”. Promenonegocios.net, diciembre 2006.
- Trinidad , A. y Ayuso, L. *Estudio sobre Comportamientos, Valoraciones y Actitudes hacia la Familia en Motril (2009)*. Grupo SEJ 129- Problemas Sociales en Andalucía-Universidad de Granada., Granada 2009. Inédito
- web www.iea.es.
- web www.imfersomayores.csic.es. Padrón de Habitantes a 1 de enero de 2008.

ANEXOS

Anexo nº 1 Informe Autoevaluación Modelo EVAM

Anexo nº 2 Encuesta de Satisfacción

2.1. Modelo de encuesta.

2.2. Tabla de Resultados

2.3. Tabla de Resultados

Anexo nº 3 Encuesta de Necesidades y Expectativas

3.1. Modelo de Encuesta

3.2. Tabla de Resultados

3.3 Tabla de Resultados

3.4. Tabla de Resultados



Anexo nº 1 : Informe de Autoevaluación Modelo EVAM

INTRODUCCIÓN

El Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (Modelo EVAM), es un instrumento para el diagnóstico de las organizaciones que permite asociar actuaciones concretas para favorecer la mejora continua y valorar la madurez organizativa³⁴.

El 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, prevé en el Capítulo V, *Programas de Evaluación de la Calidad de las Organizaciones*, en dos niveles: autoevaluación y evaluación externa.

Para la ejecución de este Plan de Mejora se ha optado por la Autoevaluación que se define como *“el ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y determinar consecuentemente los oportunos planes de mejora”*

Antes de llevar a cabo la **autoevaluación con el modelo EVAM**, se analizó el grado de dificultad de la aplicación de los diferentes Modelos de Gestión de la Calidad (EFQM, CAF, ISO...) en las Administraciones Públicas, optando finalmente por el Modelo EVAM puesto que es una herramienta sencilla y asequible prevista para aquellas organizaciones que no han tenido un contacto previo con la gestión de la calidad.

Se trata de iniciar al Área de Acción Social en el uso de instrumentos de calidad y de mejora de procesos, que pueden emplearse de forma sistemática y sin coste alguno para la organización.

El contenido del Informe Final está basado en:

1.- Datos relativos a la autoevaluación:

- Fechas y participantes en la evaluación (miembros del equipo evaluador).
- Forma en que se ha aplicado el modelo.

2.- Resultados de la evaluación, según las evidencias obtenidas:

- Puntos fuertes.
- Áreas de mejora.

3.-Propuestas y recomendaciones finales.

³⁴ Véase “Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios”, Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Edita AEVAL, 2007www.aeval.es.

1.- Datos relativos a la autoevaluación.

1.a) Designación del Equipo de evaluación.

Se ha formado un equipo de 12 personas, uno por cada servicio al objeto de estar representada cada una de las unidades que componen el Área de Acción Social. Antes de iniciar la evaluación se ha informado al Equipo sobre el proceso de autoevaluación y de la necesidad de contar con las opiniones y percepciones de personas integradas en la organización. El equipo de evaluación ha estado integrado por:

- 2 miembros del Servicio de Información General.
- 2 miembros del Servicio de Atención Social.
- 3 miembros del Servicio de Infancia y Familia.
- 2 miembros del Servicio de Dependencia.
- 3 miembros del Servicio de Inclusión Social.

1.b) Forma en que se ha aplicado el Modelo

La evaluación se ha realizado en dos etapas:

- a) Aproximación a la evaluación. El equipo ha evaluado las respuestas a las cuestiones especificadas en el Modelo de Cuestionario de Aproximación, valorando la conveniencia de continuar con la aplicación del modelo.

Tabla nº32. Modelo del cuestionario de aproximación

EJE 1. POLITICA, PLANIFICACION Y ESTRATEGIA A TRAVES DEL LIDERAZGO		VALORACION EQUIPO EVALUADOR
1.a	Los clientes/usuarios/ciudadanos de los servicios que presta la organización están identificados	Están identificados: personas, familias, grupos sociales, asociaciones, consejos de participación social
1.b	La política y estrategia de la organización están definidas	Sí están definidas
EJE 2. PROCESOS		
2.a	Los procesos de la organización están identificados	Sí están identificados
EJE 3. LAS PERSONAS		
3.a	La organización emprende acciones propias en materia de gestión de personal	Sí aunque con limitaciones
EJE 4. ALIANZAS Y RECURSOS		
4.a	Las necesidades de los recursos para el correcto despliegue de los procesos están identificados	Sí están identificados
EJE 5. RESULTADOS		
5.a	La organización realiza mediciones periódicas	Sí, pero no de forma sistemática

b) Autoevaluación según el cuestionario del Modelo EVAM

El proceso de autoevaluación se realizó mediante la utilización del Cuestionario. Se enumera seguidamente el número de personas que participan en cada sesión, detallando las correspondientes fechas:

- Servicio de Información General (2 profesionales): 15 de octubre.
- Servicio de Información y Atención Social/Servicio de Atención a la Dependencia (5 profesionales): 15 de octubre.
- Servicio de Apoyo Psicológico, Social y Educativo: (3 profesionales): 18 de octubre
- Servicio de Inclusión Social y Atención al Tejido Asociativo (3 profesionales): 21 de octubre.

La forma en que se aplicó el Modelo se describe como sigue:

1. La organización facilitó al Equipo Evaluador la Guía de Evaluación conforme al Modelo EVAM.
2. Cuatro miembros fueron los encargados de estudiar la metodología de este modelo y de transmitir las nociones básicas al resto del equipo.
3. El Equipo Evaluador celebró varias reuniones para esclarecer dudas y recopilar evidencias.
4. Las nociones generales del marco y el proceso de autoevaluación se expusieron al comienzo de cada sesión de trabajo. Al mismo tiempo, las cuestiones de los diferentes aspectos se analizaron de forma pormenorizada siguiendo las pautas de la Guía, puntuándolas de forma correspondiente.
5. Una vez realizado este trabajo de evaluación previo, el Equipo Evaluador cumplimentó las hojas de puntuación para resumir la información cuantitativa recabada.

2.- Resultados relativos a la autoevaluación.

Eje 1.- Política, Planificación y Estrategia a través del Liderazgo.

□ **Puntos fuertes:**

- La mayoría de las personas de la organización identifica a los directivos y responsables y éstos saben quiénes son y conocen sus responsabilidades.
- El equipo de directivos muestra un alto grado de compromiso.
- Cada una de las secciones que configura el Servicio de Acción Social (mayores, infancia y familias, dependencia...) desarrollan proyectos y objetivos operativos de acuerdo con su finalidad.
- Los objetivos del Área de Acción Social están muy interiorizados en la organización, desde la propia filosofía de la definición de los servicios sociales.
- Se han desarrollado planes de acuerdo con los objetivos estratégicos (Plan Municipal de Infancia y Familia)
- Los profesionales de este servicio tienen gran experiencia en definir proyectos y objetivos operativos.
- Se llevan a cabo evaluaciones anuales para medir el grado de consecución de los objetivos operativos de los distintos proyectos sectoriales.

- El equipo directivo se reúne periódicamente para informar sobre aspectos clave de la organización.
- Los puestos intermedios se reúnen periódicamente con los respectivos equipos de trabajo para tratar aspectos claves del servicio correspondiente.
- **Áreas de Mejora:**
 - ✓ No existe un reconocimiento formal de las responsabilidades y funciones de los puestos intermedios designados por la organización (RTP).
 - ✓ No consta un buen conocimiento por parte de algunos profesionales, de las personas que ocupan puestos de responsabilidad, funciones y competencias.
 - ✓ No hay asignado un único responsable que actúe como referente en el Servicio de Inclusión Social.
 - ✓ No constan datos de haber transmitido al conjunto del Área de Acción Social los objetivos estratégicos.
 - ✓ No hay evidencia de dedicar el tiempo suficiente para diseñar proyectos sociales innovadores adaptados a las necesidades de la población y ajustados a los objetivos de la organización.
 - ✓ No constan la definición de indicadores de evaluación de carácter general del Área de Acción Social.
 - ✓ No hay establecida una cultura de la evaluación global de la organización continua y permanente.
 - ✓ No funcionan correctamente los canales de comunicación interna que garantice la transmisión de la información a todos los niveles de la estructura.
 - ✓ No están diseñados nuevos espacios de reflexión y coordinación interna.

□ **2.- PROCESOS. Puntos fuertes:**

- En el Servicio de Acción Social hay establecidos protocolos de funcionamiento y derivación internos y externos.
- Existen diferentes órganos de participación formales de algunos sectores de población.
- Existe un contacto diario y en diferentes contextos de los profesionales del Área de Acción Social con las personas, familias y grupos sociales.
- Existen trabajos empíricos sobre la realidad social del municipio necesarios para la toma de decisiones (familia, dependencia y asociacionismo).
- Existe una página web donde se informa de los de servicios de esta organización.
- Uso de las nuevas tecnologías.
- Empleados públicos sensibles y cercanos a las situaciones sociales de los usuarios.
- Se ha descentralizado un servicio de información específico al centro municipal de ocio y tiempo libre para personas con diversidad funcional.
- Se ha descentralizado el servicio de información específico en la Red Municipal de Centros de Día de Personas Mayores.
- El servicio de Información y Atención Social funciona 4 de los 5 días de la semana.
- Se proporciona información relevante de forma verbal.
- Los familiares de personas en situación de dependencia pueden solicitar información sobre su situación a través de correo electrónico.

□ **Áreas de Mejora:**

- ✓ No hay evidencia de estar identificados y documentados todos los procesos clave de la organización.
- ✓ No consta la existencia de un canal formalmente definido de recogida de sugerencias de los ciudadanos.
- ✓ No se dispone de una Carta de Servicios.
- ✓ No están suficientemente descentralizadas las unidades del trabajo social en el municipio.
- ✓ No funcionan de forma adecuada los canales de comunicación interna.
- ✓ No constan canales de información suficientemente diversificadas para transmitir para transmitir la información a los distintos sectores de la población y la infoaccesibilidad es deficitaria.

3.- PERSONAS.

Puntos fuertes:

- En líneas generales los recursos humanos se han definido atendiendo a la estrategia y planificación de la organización.
- Liderazgo abierto, comprometido y compartido.
- Accesibilidad de las personas de referencia.
- Los profesionales tienen a su alcance diferentes vías de comunicación (correo electrónico, reuniones de coordinación...)
- Los trabajadores se preocupan por su formación a nivel particular.
- Se han realizado procesos de estabilidad laboral.
- Adaptación de los profesionales a los entornos de trabajo existentes.
- Cualificación, compromiso, esfuerzo, implicación, responsabilidad y experiencia del equipo de trabajo.

Áreas de Mejora

- ✓ No consta en los órganos de decisión correspondientes la aprobación del nuevo organigrama del Área Municipal.
- ✓ No hay evidencia de estabilidad laboral para el 45% de la plantilla.
- ✓ No se contemplan actualmente mecanismos de promoción interna.
- ✓ No consta un buen funcionamiento de los canales de comunicación interna.

✓ No consta el diseño de un plan de formación interno consensuado con por el equipo de trabajo y aprobado por el órgano correspondiente.

4.- ALIANZAS Y RECURSOS.

□ Puntos fuertes:

- Accesibilidad y fidelidad de los proveedores.
- Existencia de canales de comunicación y relaciones fluidas con los proveedores.
- Existencia de convenios de colaboración y protocolos informales/formales de coordinación con otras administraciones públicas.
- Seguimiento de los gastos imputados a las diferentes partidas presupuestarias.
- Se concluyen los expedientes de contratación y compras con los documentos requeridos: petición de suministro, orden de pedido, albarán y factura.
- Existe un protocolo de actuación para el cuidado del medio ambiente, y se han estableciendo contactos periódicos con la empresa de limpieza para reciclado de papel y material informático.
- Se elaboran inventarios de materiales.
- Se ha comenzado a elaborar planes de prevención de riesgos laborales en la red de centros del Área de Acción Social.
- Se ha recibido formación en situaciones de emergencia y se han realizado simulacros.
- Suficiencia de equipos informático en la oficina principal del área.

□ Áreas de Mejora

- ✓ No existe agilidad en los pagos a proveedores para evitar suspensiones de suministro.
- ✓ No existe espacio suficiente para el almacenamiento del material.
- ✓ No se evidencia suficiente sensibilidad y conciencia medioambiental entre los trabajadores.
- ✓ No están informatizados, ni tienen conexión a internet gran parte de los centros de trabajo, lo que da lugar a un problema de hacinamiento en el edificio central.
- ✓ No son accesibles todos los centros del área.
- ✓ No hay evidencia de que estén optimizados los diferentes centros del Área.

- ✓ No constan planes de prevención de riesgos laborales en la red de ludotecas, centros de día para personas mayores y oficina descentralizada del anejo de “Santa Adela”.
- ✓ No existe una intranet.
- ✓ No consta un uso formalizado del correo electrónico como herramienta de trabajo.

5.- RESULTADOS.

□ Puntos fuertes:

- No se producen quejas de los ciudadanos con frecuencia.
- Se traslada de forma inmediata al responsable directo el descontento de los usuarios, grupos o asociaciones.
- La percepción de las personas de la organización es que obtienen buenos resultados.
- Implicación de la mayoría de los trabajadores en el desempeño de su trabajo.
- ✓ Capacidad de autocrítica y cambios realizados en consecuencia.
- ✓ Diversidad de servicios y prestaciones para atender las necesidades de las personas.
- ✓ El presupuesto se gestiona en eficazmente en el 99% de los casos.
- ✓ Se atienden al 100% de los usuarios que acuden al Área de Acción Social.
- ✓ Se ha realizado un análisis de la demanda, concretamente una encuesta de necesidades y expectativas.
- ✓ Se ha definido la Misión, Visión y Valores del Área.

Áreas de Mejora:

- ✓ No están identificadas las causas de insatisfacción de los usuarios/ciudadanos.
- ✓ No consta evidencias de medición sistemática del grado de rendimiento y adecuación al puesto de los empleados municipales.
- ✓ No se analizan los resultados de las quejas/sugerencias de forma sistemática.
- ✓ No se incluyen de indicadores de calidad.

- ✓ No están analizados y definidos los sistemas de medida de la percepción de las personas de la organización acerca de los resultados
- ✓ No hay un seguimiento exhaustivo sobre prioridades/cambios acordados.

.

Tabla nº33.- Propuestas y recomendaciones finales.

1. POLITICA, PLANIFICACION Y ESTRATEGIA A TRAVES DEL LIDERAZGO
1.1.- Reconocimiento formal de las responsabilidades y funciones de los puestos intermedios. 1.2.- Creación de nuevos espacios de reflexión 1.3.- Incorporar una cultura de evaluación global de la organización.
EJE
2.1.- Elaboración de una carta de servicios. 2.2.- Elaboración de un mapa de procesos clave del Área de Acción Social. 2.3.- Descentralización del Área de Acción Social. 2.4.- Elaboración de un plan de comunicación interna. 2.5.- Elaboración de un catálogo de servicios. 2.6.- Gestión de quejas y de sugerencias
EJE 3. LAS PERSONAS
3.1.- Configuración de una plantilla estable de los trabajadores del área. 3.2.- Reconocimiento de responsabilidades de los puestos intermedios. 3.3.- Fomentar la promoción interna. 3.4.- Acciones de fomento de la motivación y cohesión. 3.5.- Diseño de un plan de formación interna
EJE 4. ALINANZAS Y RECURSOS
4.1.- Mejorar la gestión para la optimización de los recursos e infraestructuras 4.2.- Promover alianzas de conocimiento con otras administraciones 4.3.- Elaborar un plan de preservación del medio ambiente interno. 4.4.- Impulsar el uso de las nuevas tecnologías y del correo electrónico.
EJE 5. RESULTADOS
5.1.- Elaborar un plan de medición de satisfacción de los usuarios y personas. 5.2.- Elaboración de un catálogo de indicadores para la organización. 5.3.- Aplicación de Modelos de Gestión de la Calidad en la organización

Tabla nº 34.- Hoja de resumen de puntuaciones

1		2		3		4		5	
1.a.1	70	2.a.1	40	3.a.1	50	4.a.1	70	5.a.1	40
1.a.2	50	2.a.2	40	3.a.2	50	4.a.2	60	5.a.2	30
1.a.3	50	2.a.3	60	3.a.3	60	4.b.1	30	5.b.1	40
1.a.4	60	2.b.1	40	3.b.1	50	4.c.1	60	5.b.2	30
1.b.1	40	2.c.1	60			4.c.2	40	5.c.1	20
1.b.2	40	2.c.2	50			4.c.3	60	5.c.2	70
		2.c.3	60			4.d.1	60		
		2.d.1	30			4.e.1	50		
		2.d.2	30						
		2.d.3	30						

TOTAL

EJE 1	310	EJE 2	440	EJE 3	210		430	EJE 5	230
	/6		/10		/4		/8		/6
	51.6		44		52.5		53.7		38.30

EJES DEL MODELO EVAM	Puntuación obtenida	Puntos máximos Modelo EVAM
Política, Planificación y Estrategia a través del liderazgo	51.6	100
Procesos	44	100
Personas	52..5	100
Alianzas y recursos	53.7	100
Resultados	32.5	100
Global Organización	240.1	500

ANEXO N° 2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

ANEXO N° 2.1 MODELO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

ENCUESTADOR CÓDIGO:

FECHA: /OCTUBRE/

Nº ENCUESTA:

HORA:

A.- DATOS SÓLO PARA EL ENCUESTADOR/A

1.- Indique en qué centro municipal se ha realizado la encuesta:

- ☐ Centro de Servicios Sociales Municipales
- ☐ Oficina de Servicios S. Varadero
- ☐ Oficina Servicios Sociales S. Adela

2.- Presentación del encuestador al ciudadano/a:

Buenas tardes, me llamo.....y estamos realizando unas encuestas de satisfacción a los ciudadanos que utilizan los Servicios Sociales Municipales, ¿sería tan amable de colaborar con nosotros y contestar a unas preguntas?

- a) SÍ: Muchas gracias, no le vamos a ocupar mucho tiempo. Su opinión es muy importante para mejorar la calidad de los Servicios Sociales de Motril.
- b) NO: Dar las gracias y pedir disculpas por el tiempo ocupado.

3.- Indique qué servicio le ha atendido

- ☐ Información General
Planta Baja
- ☐ Trabajadores Sociales 1ª Atención
Planta Baja
- ☐ Equipo Tratamiento Familiar
1ª Planta
- ☐ Dependencia
1ª planta
- ☐ Infancia y familia
2ª Planta
- ☐ Ludotecas, Talleres Adultos, Mayores, Personas DF
2ª Planta

4.- Variables socio demográficas del entrevistado:

Hombre ☐ Mujer ☐ Edad años

Zona donde reside (no es necesario el domicilio):

5.- ¿Es la primera vez que acude a este servicio?:

- ☐ Si
- ☐ No

6.- Antes de acudir al Área de Acción Social, ¿conocía este Servicio Público?

- ☐ Nada conocida
- ☐ Poco conocida
- ☐ Conocida
- ☐ Bastante conocida
- ☐ Muy conocida

7.- El Área de Acción Social se encuentran/localizan fácilmente:

- ☐ Muy difícil
- ☐ Poco difícil
- ☐ Fácil
- ☐ Bastante fácil
- ☐ Muy fácil

8.- El Área de Acción Social está cerca de mi domicilio:

- ☐ Nada cerca
- ☐ Poco cerca
- ☐ Cerca
- ☐ Bastante cerca
- ☐ Muy cerca

9.- Considero importante la distancia desde mi domicilio:

- ☐ Nada importante
- ☐ Poco importante
- ☐ Importante
- ☐ Bastante importante
- ☐ Muy importante

10.- En el Área de Acción Social se preserva la intimidad de las personas:

- ☐ Muy insatisfactorio
- ☐ Insatisfactorio
- ☐ Aceptable
- ☐ Satisfactorio
- ☐ Muy satisfactorio

11.- El despacho donde me han atendido es amplio, cómodo y funcional:

- ☐ Muy insatisfactorio
- ☐ Insatisfactorio
- ☐ Aceptable
- ☐ Satisfactorio
- ☐ Muy satisfactorio

12.- El Área de Acción Social tiene los impresos y la documentación necesaria para atenderme:

- ☐ Muy insatisfactorio
- ☐ Insatisfactorio
- ☐ Aceptable
- ☐ Satisfactorio
- ☐ Muy satisfactorio

13.- Los profesionales del Área de Acción Social me ayudan a resolver la situación que les planteo:

- ☐ Muy insatisfactorio
- ☐ Insatisfactorio
- ☐ Aceptable
- ☐ Satisfactorio
- ☐ Muy satisfactorio

14.- Los profesionales del Área de Acción Social me informan de forma rigurosa, suficiente y útil:

- ☐ Muy insatisfactorio
- ☐ Insatisfactorio
- ☐ Aceptable
- ☐ Satisfactorio
- ☐ Muy satisfactorio

15.- Los profesionales del Área de Acción Social siempre están dispuestos a darme toda la información que necesito:

- ☐ Muy insatisfactorio
- ☐ Insatisfactorio
- ☐ Aceptable
- ☐ Satisfactorio
- ☐ Muy satisfactorio

16.- El horario de atención al público del Área de Acción Social se adapta a mis necesidades:

- ☐ Muy insatisfactorio
- ☐ Insatisfactorio
- ☐ Aceptable
- ☐ Satisfactorio
- ☐ Muy satisfactorio

17.- Los profesionales del Área de Acción Social me tratan con amabilidad y respeto:

- ☐ Muy insatisfactorio
- ☐ Insatisfactorio
- ☐ Aceptable
- ☐ Satisfactorio
- ☐ Muy satisfactorio

18.- Los profesionales del Área de Acción Social intentan resolver mi problema antes de enviarme a otro servicio público:

- ☐ Muy insatisfactorio
- ☐ Insatisfactorio
- ☐ Aceptable
- ☐ Satisfactorio
- ☐ Muy satisfactorio

19.- Los profesionales del Área de Acción Social me transmiten confianza:

- ☐ Muy insatisfactorio
- ☐ Insatisfactorio
- ☐ Aceptable
- ☐ Satisfactorio
- ☐ Muy satisfactorio

20.- Los profesionales del Área de Acción Social me hablan de forma que puedo entenderles:

- ☐ Muy insatisfactorio
- ☐ Insatisfactorio
- ☐ Aceptable
- ☐ Satisfactorio
- ☐ Muy satisfactorio

21.- Considero que la documentación que solicitan es excesiva:

- ☐ Muy insatisfactorio
- ☐ Insatisfactorio
- ☐ Aceptable
- ☐ Satisfactorio
- ☐ Muy satisfactorio

22.- Cuando he acudido a solicitar ayuda ha tenido que venir varias veces:

- ☐ Muy insatisfactorio
- ☐ Insatisfactorio
- ☐ Aceptable
- ☐ Satisfactorio
- ☐ Muy satisfactorio

23.- En general, la atención que ha recibido en el Área de Acción Social ha sido:

- ☐ Mala
- ☐ Insatisfactorio
- ☐ Regular
- ☐ Buena
- ☐ Muy buena

24.- Respecto de la que esperaba recibir, la información que ha recibido en el Área de Acción Social, ha sido:

- ☐ Mucho peor
- ☐ Peor
- ☐ Más o menos igual
- ☐ Mejor
- ☐ Mucho mejor

ANEXO Nº 2.2. DESCRIPCION DE CATEGORIAS

- A) Centro donde se le ha administrado la encuesta.
- B) Unidad que le ha atendido.
- C) Datos sociodemográficos
- D) Nuevos usuarios

Anexo 2.2.

Tabla N° 35.- Descripción de categorías (n=184)

Variable ^a	n	(%)
1. Centro municipal donde se ha realizado la encuesta		
Centro de Servicios Sociales Municipales	158	(85.9)
Oficina de Servicios S. Varadero	15	(8.2)
Oficina Servicios Sociales S. Adela	11	(6.0)
3. Servicio que lo ha atendido		
Información General (Planta Baja)	19	(10.3)
Trabajador social	137	(74.5)
Equipo tto. familiar	8	(4.3)
Dependencia	16	(8.7)
Infancia y familia	4	(2.2)
Ludotecas	0	(0.0)
4a. Sexo		
Mujer	144	(78.3)
Hombre	40	(21.7)
4b. Edad (años)		
Media ± de rango		43.4 ± 14.3 18 - 84
4c. Zona donde reside		
Norte	33	(18.6)
Centro	67	(37.9)
Este	44	(24.9)
Anejos	33	(18.6)
NS/NC	7	
5. ¿Es la primera vez que acude a este servicio?		
Sí	19	(10.4)
No	163	(89.6)
NS/NC	2	

a: Véase cuestionario anexo para una descripción detallada de las variables.

b: Número de usuarios que responden a cada ítem. El complementario con n=184 corresponde a los NS/NC (No sabe/No contesta).

ANEXO N° 2.3. DESCRIPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL AREA DE ACCIÓN SOCIAL

Tabla nº36.- Descripción de la satisfacción de los usuarios del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Motril (Granada) (n=184).

Item ^a	n ^b	Distribución porcentual (de "lo peor" -1- a "lo mejor" -5-) ^a					moda	media
		1	2	3	4	5		
6. ¿Conocía este servicio antes?	183	14.8	7.1	43.7	21.9	12.6	3	3.10
7. Los SSM se encuentran/localizan	184	0.5	2.7	46.7	13.0	37.0	3	3.83
8. Los SSM están cerca de mi domicilio	183	4.9	29.0	37.7	8.7	19.7	3	3.09
9. Distancia desde mi domicilio	182	36.8	41.8	11.0	4.4	6.0	2	2.01
10. Se preserva la intimidad	183	0.5	2.7	32.2	17.5	47.0	5	4.08
11. El despacho es cómodo	182	1.1	4.9	41.8	14.8	37.4	3	3.82
12. Tienen los impresos necesarios	183	0.5	2.7	31.1	17.5	48.1	5	4.10
13. Los profesionales me ayudan	184	2.2	9.8	28.8	13.6	45.7	5	3.91
14. Los profesionales me informan	182	1.1	7.7	33.5	14.8	42.9	5	3.91
15. Los profesionales están dispuestos	184	1.1	7.6	29.9	15.2	46.2	5	3.98
16. El horario se adapta a mis necesidades	184	2.7	15.2	32.6	20.7	28.8	3	3.58
17. Los profesionales son amables	182	0.0	1.6	28.0	11.0	59.3	5	4.28
18. Tratan de resolver mi problema	182	1.1	3.8	33.5	13.2	48.4	5	4.04
19. Los profesionales me transmiten confianza	183	1.6	4.9	30.1	14.2	49.2	5	4.04
20. Los profesionales usan lenguaje sencillo	182	0.0	2.7	29.1	9.3	58.8	5	4.24
21. Exceso de documentación	179	1.1	10.1	32.4	14.5	41.9	5	3.86
22. He tenido que venir varias veces	174	1.7	14.4	35.1	15.5	33.3	3	3.64
23. En general la atención en los SSM ha sido	182	0.5	1.6	9.9	41.8	46.2	5	4.31
24. La información recibida ha sido	176	1.1	5.1	34.7	33.5	25.6	4	3.77

a: Véase cuestionario anexo para una descripción detallada de los items y las respuestas.

b: Número de usuarios que responden a cada item. El complementario con n=184 corresponde a los NS/NC (No sabe/No contesta).

ANEXO Nº 3. ENCUESTAS DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

ENCUESTA DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

ENCUESTADOR CÓDIGO:

FECHA: /OCTUBRE/2010

HORA:

A.- DATOS SÓLO PARA EL ENCUESTADOR

1.- Indique en qué centro municipal se ha realizado la encuesta:

Centro de Servicios Sociales Municipales		Oficina Servicios Sociales S. Adela	
Oficina de Servicios S. Varadero			

2.- Presentación del encuestador al ciudadano/a:

Buenas tardes, me llamo.....y estamos realizando unas encuestas de satisfacción a los ciudadanos que utilizan los Servicios Sociales Municipales, ¿sería tan amable de colaborar con nosotros y contestar a unas preguntas?

SÍ___ Muchas gracias, no le vamos a ocupar mucho tiempo. Su opinión es muy importante para mejorar la calidad de los Servicios Sociales de Motril.

NO___ Dar las gracias y pedir disculpas por el tiempo ocupado.

3.- Indique qué servicio le ha atendido

Información General		Trabajadores Sociales		Equipo Tratamiento Familiar	
Planta Baja		1ª Atención		1ª Planta	
		Planta Baja			
Dependencia		Infancia y familia		Ludotecas, Talleres Adultos,	
1ª planta		2ª Planta		Mayores, Personas DF	
				2ª Planta	

4.- Variables socio demográficas del entrevistado:

Hombre ☐ Mujer ☐ Edad años

Zona donde reside (no es necesario el domicilio):

Zona donde reside (no es necesario el domicilio):

Por favor, valore la importancia que tienen para usted los siguientes aspectos:

1- El ambiente y comodidad de las dependencias.

- ☐ Sin importancia
- ☐ Poco importante
- ☐ Indiferente
- ☐ Importante
- ☐ Muy importante

2- El transporte público en las cercanías del centro.

- ☐ Sin importancia
- ☐ Poco importante
- ☐ Indiferente
- ☐ Importante
- ☐ Muy importante

3- La señalización de las oficinas

- ☐ Sin importancia
- ☐ Poco importante
- ☐ Indiferente
- ☐ Importante
- ☐ Muy importante

4- El tiempo de espera para ser atendido

- ☐ Sin importancia
- ☐ Poco importante
- ☐ Indiferente
- ☐ Importante
- ☐ Muy importante

5- La confidencialidad de la información

- ☐ Sin importancia
- ☐ Poco importante
- ☐ Indiferente
- ☐ Importante
- ☐ Muy importante

6- Recibir un trato personalizado por parte de los empleados.

- ☐ Sin importancia
- ☐ Poco importante
- ☐ Indiferente
- ☐ Importante
- ☐ Muy importante

7- El aspecto externo de los empleados.

- ☐ Sin importancia
- ☐ Poco importante
- ☐ Indiferente
- ☐ Importante
- ☐ Muy importante

8- Que las explicaciones sean claras y precisas.

- ☐ Sin importancia
- ☐ Poco importante
- ☐ Indiferente
- ☐ Importante
- ☐ Muy importante

9- La amabilidad y el respeto en el trato de los empleados.

- ☐ Sin importancia
- ☐ Poco importante
- ☐ Indiferente
- ☐ Importante
- ☐ Muy importante

10- Que le escuchen previamente antes de derivarlo a otros servicios.

- ☐ Sin importancia
- ☐ Poco importante
- ☐ Indiferente
- ☐ Importante
- ☐ Muy importante

11- Que le transmitan la información de forma que pueda entenderla

- ☐ Sin importancia
- ☐ Poco importante
- ☐ Indiferente
- ☐ Importante
- ☐ Muy importante

12- El horario de atención al público

- ☐ Sin importancia
- ☐ Poco importante
- ☐ Indiferente
- ☐ Importante
- ☐ Muy importante

13-¿Cuál sería para usted el número adecuado de visitas para resolver su demanda?

- ☐ Una
- ☐ Dos
- ☐ Tres
- ☐ Más de 3

14-Las actividades (servicios que oferta el centro) deberían anunciarse

- ☐ Sólo en la página web del Ayuntamiento.
- ☐ En la página web de los Servicios Sociales y en la televisión pública local.
- ☐ En folletos informativos.
- ☐ En la página web de los Servicios Sociales y en los periódicos locales.

AHORA CONTESTE AFIRMATIVA O NEGATIVAMENTE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

15- El trámite que ha venido a realizar, ¿espera poder realizarlo en una sola visita?

- ☐ Sí
- ☐ No

16- ¿Cree que tendrá que esperar mucho para ser atendido?

☐ Sí

☐ No

17- ¿Conoce el horario de atención al público?

☐ Si

☐ No

(si la respuesta es negativa informar del horario)

18- ¿Le parece adecuado?

☐ Sí

☐ No

19- ¿Cuál/es de estos servicios echa usted en falta en los Servicios Sociales de Motril?

☐ Plazas de Escuelas Infantiles.

☐ Plazas en Unidad de Estancia Diurna.

☐ Plazas en Unidad de Estancia Nocturna.

☐ Plazas en Residencias para mayores.

☐ Plazas de Escuela Hogar.

☐ Escuela Hogar para personas con trastornos mentales.

☐ Ninguno.

20-Y finalmente, ¿se le ocurre alguna sugerencia para mejorar los Servicios Sociales de Motril?

OBSERVACIONES:

➤ *Muchas gracias por su colaboración.* ◀

ANEXO Nº 3.2. DESCRIPCIÓN DE CATEGORIAS

- A) Centro donde se le ha administrado la encuesta.
- B) Unidad que le ha atendido.
- C) Datos sociodemográficos
- D) Nuevos usuarios

Tabla nº37.- Descripción de categorías (n=176).

Variable ^a	n	(%)
1. Centro municipal donde se ha realizado la encuesta		
Centro de Servicios Sociales Municipales	153	(86.9)
Oficina de Servicios S. Varadero	23	(13.1)
Oficina Servicios Sociales S. Adela		
3. Servicio que lo ha atendido		
Información General (Planta Baja)	18	(10.2)
Trabajador social	125	(71.0)
Equipo tto. familiar	6	(3.4)
Dependencia	10	(5.7)
Infancia y familia	6	(3.4)
Ludotecas	11	(6.3)
4a. Sexo		
Mujer	136	(77.3)
Hombre	40	(22.7)
4b. Edad (años)		
Media ± de	45.6 ± 14.4	
rango	18 - 75	
4c. Zona donde reside		
Norte	39	(22.2)
Centro	79	(44.9)
Este	28	(15.9)
Anejos	30	(17.0)

a: Véase cuestionario anexo para una descripción detallada de las variables.

ANEXO N° 3.3. EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Tabla 38.- Descripción de la importancia de los usuarios de los servicios sociales municipales (SSM) del ayuntamiento de Motril (Granada) (n=176).

Item ^a	n ^b	Distribución porcentual					media
		1 Sin importancia	2 Poco importante	3 Indiferente	4 Importante	5 Muy importante	
1. El ambiente y comodidad de dependencias	176	1.1	1.1	4.5	40.9	52.3	4.42
2. El transporte público en las cercanías	176	5.7	19.9	20.5	18.8	35.2	3.58
3. La señalización de las oficinas	175	0.0	0.0	2.3	25.7	72.0	4.70
4. El tiempo de espera para ser atendido	176	0.0	18.8	7.4	22.2	51.7	4.07
5. La confiabilidad de la información	176	0.0	0.6	0.0	5.7	93.8	4.93
6. Recibir un trato personalizado	176	0.0	0.0	0.0	9.7	90.3	4.90
7. El aspecto externo de los empleados	176	1.1	9.1	16.5	53.4	19.9	3.82
8. Que las explicaciones sean claras y precisas	176	0.0	0.0	0.0	8.0	92.0	4.92
9. La amabilidad y en el trato de los empleados	176	0.0	0.0	0.0	7.4	92.6	4.93
10. Que lo escuchen antes de derivarlo	176	0.0	0.0	0.0	8.0	92.0	4.92
11. Información de forma que pueda entenderla	176	0.0	0.0	0.0	6.3	93.8	4.94
12. El horario de atención público	176	0.0	18.2	12.5	27.8	41.5	3.93

b: Número de usuarios que responden a cada ítem. El complementario con n=176 corresponde a los NS/NC (No sabe/No contesta).

ANEXO N° 3.4. OPINIONES DE LOS USUARIOS

Tabla 39. Opiniones de los usuarios de los servicios sociales municipales (SSM) del ayuntamiento de Motril (Granada) (n=176).

Item ^a	n	(%)
13. ¿Cuál sería el número adecuado de visitas... ?		
Una	21	(11.9)
Dos	85	(48.3)
Tres	56	(31.8)
Más de tres	14	(8.0)
14. Las actividades...deberían anunciarse: [multirrespuesta]		
Sólo en la página web del ayuntamiento	57	(32.4)
En la página web de los SS y en la televisión pública local	114	(64.8)
En folletos informativos	103	(58.5)
En la página web de los SS y en los periódicos locales	77	(43.8)
Ninguna	5	(2.8)
15. El trámite...¿espera poder realizarlo en una sola visita?		
Sí	95	(54.0)
No	81	(46.0)
16. ¿Cree que tendrá que esperar mucho para ser atendido?		
Sí	57	(32.4)
No	119	(67.6)
17. ¿Conoce el horario de atención al público?		
Sí	134	(76.1)
No	42	(23.9)
18. ¿Le parece adecuado?		
Sí	89	(54.9)
No	73	(45.1)
19. ¿Cuál/es de estos servicios echa...en falta... ? [multirrespuesta]		
Plazas de Escuelas infantiles	74	(42.0)
Plazas en unidad de Estancia Diurna	55	(31.3)
Plazas en unidad de Estancia Nocturna	52	(29.5)
Plazas en Residencias para mayores	96	(54.5)
Plazas de Escuela Hogar	61	(34.7)
Escuela Hogar para personas con trastornos mentales	88	(50.0)
Ninguno	21	(11.9)

20. ¿Se le ocurren sugerencias de mejora?^b		
Ampliar horario	22	(12.5)
Más ayudas económicas	10	(5.7)
Más Cursos y talleres	11	(6.3)
Los SS han mejorado	9	(5.1)
No hay nada que mejorar	31	(17.6)
Otras	26	(14.8)
No responde	67	(38.1)
a: Véase cuestionario anexo para una descripción detallada de las variables.		
b: Pregunta abierta, categorizada a posteriori para el análisis.		

ANEXO N° 4. TRIPTICO DIVULGATIVO

Ayuntamiento de Motril



CARTA DE SERVICIOS del Área de Acción Social



Ayuntamiento de Motril
Área de Acción Social
C/ La Matraquilla s/n
18600 Motril (Granada)
Tel.: 958 83 30 13 - Fax: 958 60 80 22
asuntos-sociales@motril.es
www.motril.es



El Área de Acción Social del Ayuntamiento de Motril, gestiona los Servicios Sociales conforme al Plan y Mapa Regional de los Servicios Sociales de Andalucía:

- Gestión de las prestaciones técnicas y económicas de los Servicios Sociales Comunitarios.
- Gestión del equipamiento básico de los Servicios Sociales Comunitarios.
- Promoción de actividades de voluntariado social para la atención de colectivos, dentro de su ámbito territorial (Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía).

Nuestra misión:

Ofrecer apoyo a personas, familias y grupos sociales mediante una red de servicios y recursos de calidad, destinados a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, al tiempo que se promueve también su autonomía y derecho a la diferencia.

Nuestros valores:

- Estamos comprometidos con el respeto a las personas.
- Somos empleados públicos cercanos a la ciudadanía.
- Creemos y trabajamos en la innovación de los proyectos sociales.

DIRECCIONES Y TELÉFONOS

CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ La Matraquilla s/n
Teléfono: 958 83 30 13
Información General: lunes a viernes de 8.00 a 15.00 h.
Atención Social: lunes a jueves de 9.00 a 11.30 h.
Atención a la Dependencia:
Zona Norte: martes de 9.00 a 14.30 h.
Zona Este: miércoles de 9.00 a 14.30 h.
Zona Centro y Anepos: jueves de 9.00 a 14.30 h.

CENTRO MULTIFUNCIONAL DE VARADERO

C/ Sevillanas s/n - 18613 Varadero
Teléfono: 958 60 65 96
Atención Social: martes y jueves de 9.30 a 12.00 h.

CENTRO SOCIAL SANTA ADELA

C/ Boliche s/n
Teléfono: 958 83 30 13
Atención Social: miércoles de 9.30 a 12.00 h.

CENTRO MUNICIPAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Plaza del Cerrillo Jaime s/n
Teléfono: 609 109 249
Atención Social: lunes a viernes de 9.00 a 14.00 h.



CENTROS MUNICIPALES

CENTROS DE DÍA PARA MAYORES:

"LA ZAFRA"
C/ Comunidad Cántabra s/n
Teléfono: 958 83 30 13
Atención a Mayores: martes de 10.00 a 11.00 h.

"ANDALUCÍA"

C/ Ancha 33
Teléfono: 958 60 93 61
Atención a Mayores: martes de 11.30 a 13.00 h.

"ALTAMAR"

C/ Sevillanas s/n
18613 Varadero
Teléfono: 958 60 65 96
Atención a Mayores: miércoles de 10.00 a 11.00 h.

"LAS ANGIUSTIAS"

C/ Cyca 2
Teléfono: 958 83 30 13
Atención a Mayores: miércoles de 11.30 a 12.30 h.

"ROMPEOLAS"

C/ Copo 1 y C/ Jabque s/n
18613 Santa Adela
Teléfono: 958 83 30 13

CENTRO SOCIAL PUNTALÓN:

C/ Río Guadalefo s/n
(antiguas escuelas)
Teléfono: 958 83 30 13

RESIDENCIAS:

RESIDENCIA "SAN LUIS"
Avenida de Pío XII s/n

Teléfono: 958 60 13 13
Información: lunes a viernes de 8.00 a 15.00 h.
Horario de Visita a Residentes:
Invierno de 11.00 a 13.00 h. y de 16.30 a 17.30 h.
Verano de 11.00 a 13.00 h. y de 16.30 a 20.00 h.

Correo electrónico general:
asuntos-sociales@motril.es

LUDOTECAS MUNICIPALES

"MARSALA"
C/ Trafía San Juan de la Montaña s/n
18613 Varadero
Teléfono: 958 60 12 95

"TRIS TRAS"

C/ Cuartel de Simancas s/n - Bloque 3, Bajo
Teléfono: 958 83 30 13

"CACHIVACHES"

C/ Camino de San Antonio 54
Teléfono: 958 83 30 13

"LONTAPÚN"

C/ Río Guadalefo s/n (antiguas escuelas)
Puntalón
Teléfono: 958 83 30 13

"TRAPIQUE"

Plaza de Cerrillo Jaime s/n
Teléfono: 958 83 30 13

"CHRLOSAPILOS"

Escuela Ave María Esparraguera
C/ Esparraguera 63
Teléfono: 958 83 30 13

CENTROS PARA PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

CENTRO MUNICIPAL DE ATENCIÓN INFANTIL
TEMPERANA (CAIT)
C/ Río Duero 3
Teléfono: 958 82 47 61

CENTRO MUNICIPAL DE OCIO Y TIEMPO LIBRE
PARA PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL
Avenida de Pío XII, 5
Teléfono: 958 83 30 13

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

Información General

Atención Social

Apoyo Psicológico, Social y Educativo

Mediación Intergeneracional

Servicio de Atención a la Dependencia

Intérprete de Lengua de Signos Española

Actividades Socioculturales y Atención al

Tejido Asociativo

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Dedicar a cada ciudadano el tiempo de atención que precise, en función del servicio, de los trámites que solicite y de sus propias características.
- La información ofrecida al usuario sobre su expediente siempre estará actualizada.
- Los informes-certificados solicitados por los usuarios se entregarán en el plazo máximo de 3 días.
- Los usuarios serán atendidos en despachos individualizados.
- Las consultas que se reciban por teléfono, o por correo electrónico serán respondidas en el mismo día.
- Los ciudadanos serán siempre atendidos por profesionales con titulación acreditada.



Atención Social

- La atención al público por parte de los trabajadores sociales se realizará durante 4 días a la semana, de lunes a jueves, sin cita previa.
- El tiempo medio de espera del usuario no excederá de los 20 minutos desde la expedición de su turno.

Apoyo Psicológico, Social y Educativo

- El equipo de familia se entrevistará con el usuario en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de la entrevista con el trabajador social.
- Tras la entrevista, se informará al usuario sobre la valoración de su situación en el plazo máximo de 7 días.
- Las consultas valoradas como "muy graves" por el trabajador social serán atendidas por el equipo de familia en el mismo día.

Mediación Intergeneracional

- La psicóloga citará al usuario en un plazo no superior a 3 días desde su entrevista con el trabajador social.

Servicio de Atención a la Dependencia

- La valoración del recurso se realizará en un plazo máximo de 45 días desde la fecha de notificación por parte de la Delegación para la Igualdad y Bienestar Social.
- La firma del contrato e inicio de la prestación del servicio de ayuda a domicilio se realizará en el plazo máximo de 7 días.

Intérprete de Lengua de Signos Española

- La intérprete se pondrá en contacto con el ciudadano el mismo día en que sea formulada la petición.

Actividades socioculturales y atención al tejido asociativo

- La información de las actividades se difundirá a través de la página web municipal, Radiotelevisión Motrileña, prensa escrita y tablón de anuncios 6 días antes de la apertura del plazo de presentación de solicitudes.
- La información de las actividades se realizará de forma personalizada a las Juntas de Gobierno de los Centros de Día Municipales de Personas Mayores, a los Consejos Municipales y a las Asociaciones vinculadas con el Área de Acción Social, 7 días antes de la apertura del plazo de presentación de las solicitudes.
- Los listados de admitidos serán expuestos en los tabloneros de anuncios del Área de Acción Social y en los distintos centros de atención social. Asimismo, en la página web municipal, mediante llamadas telefónicas y reuniones concentradas en el 100% de los casos.



INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de información ofrecida conforme a la normativa vigente.
- Porcentaje de personas atendidas en despachos no individualizados.
- Tiempo en días que se tarda desde la recepción de la consulta hasta que el profesional correspondiente responde al usuario.
- Número de horas anuales de cursos especializados.
- Porcentaje de quejas por no estar acreditado.
- Tiempo en días que transcurre desde la solicitud hasta la emisión del certificado/informe (excepto servicio de dependencia).
- Porcentaje de interrupciones en las entrevistas.
- Porcentaje de quejas presentadas.
- Porcentaje de llamadas telefónicas no atendidas antes de 10 segundos.
- Tiempo en días que se emplea hasta notificar la resolución de la tarjeta azul.

Atención Social

- Número de días de atención al público.
- Tiempo en minutos que se tarda desde la expedición de su turno hasta ser atendido por el trabajador social.

Apoyo Psicológico, Social y Educativo

- Tiempo en días hasta que tiene lugar la entrevista.
- Intervalo de días desde la fecha de la entrevista hasta la fecha de información de la valoración.
- Tiempo hasta ser atendido por el equipo de familia.



Mediación Intergeneracional

- Tiempo de espera hasta el día de la cita.

Servicio de Atención a la Dependencia

- Tiempo que acontece hasta hacer la valoración.
- Tiempo que transcurre hasta prestar el servicio.

Intérprete de Lengua de Signos Española

- Tiempo en días que tarda el ILSE en ponerse en contacto con el ciudadano.

Actividades socioculturales y atención al tejido asociativo

- Tiempo en días que se emplea en enviar la documentación.
- Porcentaje de usuarios que consultan más de dos veces.
- Número de listados no expuestos en los medios indicados.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Ante una queja del usuario por incumplimiento de los compromisos, la persona titular del Área de Acción Social contactará con el usuario en un plazo no superior a 4 días, contados a partir del día siguiente al de la fecha de reclamación, por el medio indicado como preferente (escrito, teléfono, correo electrónico, fax...), para pedirle disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas y sugerencias podrán formularse:

- A través del libro de quejas y sugerencias habilitado en el Servicio de Información General del Área, según el modelo aprobado por el RD 208/1996, de 9 de febrero.
- Personándose en el Servicio de Información del Área de Acción Social.
- Mediante una llamada telefónica a la unidad responsable de la Carta de Servicios.
- Mediante el buzón de mejoras y sugerencias.
- Mediante correo postal o electrónico dirigido a la unidad responsable de la Carta.

Nos comprometemos a responder su queja en el plazo máximo de 4 días.

Unidad Responsable
de la Carta de Servicios
Dirección del Área de Acción Social
Tel: 958 83 30 13
direccionasocial@motril.es



Vigencia de la Carta: 2011-2013