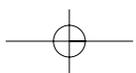
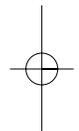
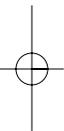


**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## **CARTA DE COMPROMISOS DE LA PRESTACIÓN BÁSICA DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN**

**19. PONENCIA:**      **Marisa Ruiz de Escudero Arejola**  
**Dirección Zona Básica de la Unidad de**  
**Servicios Sociales del Ayuntamiento**  
**de Logroño**



## MARTES 22 DE NOVIEMBRE

### INTRODUCCION

La Carta de Compromisos que hoy presentamos trata de la Prestación de Información, Valoración y Orientación, la primera de las Prestaciones Básicas del Sistema Público de Servicios Sociales y como la carta señala puerta de entrada a este Sistema.

La Unidad de Servicios sociales del Ayuntamiento de Logroño viene trabajando en temas de Calidad desde el año 1999, fecha en la que se elaboran ocho Procedimientos operativos y varias normas internas.

Es en Febrero del presente año, cuando el Delegado de Calidad del Ayuntamiento, en ese momento también Coordinador del Area de Atención a las Personas, área a la Unidad e Servicios Sociales pertenece, y tras haber obtenido el respaldo de la Concejalía, plantea a los técnicos de la Unidad que estan en tareas de dirección y planificación, el dar un paso más en el tema de Calidad, elaborando Cartas donde se expresen los compromisos que esta Unidad adquiere con los ciudadanos.

Los técnicos de servicios sociales aceptamos este reto siendo conscientes de que por un lado debíamos elaborar unas Cartas de Compromisos que fueran realistas y posibles y por otro lado pensando que la existencia de éstas podrían ayudar a mejorar la prestación de servicios sociales por cuanto suponen un compromiso del Ayuntamiento con la ciudadanía.

Desde ese momento y hasta hoy, día en el que se ha presentado públicamente la Carta el proceso seguido ha sido el siguiente:

- Se convocó una reunión para elegir sobre qué servicios y/o prestaciones íbamos a elaborar la Carta, cuál iba a ser el proceso a seguir para su elaboración y qué personas iban a formar parte de ese grupo encargado de definirla. En esta primera reunión hubo una representación de todos los centros de servicios sociales y de los diferentes profesionales (trabajadores sociales, educadores, operadores administrativos, jefes de sección, directores de zona, TAG,..).
- Para elegir el objeto de la carta, los asistentes a esa reunión propusimos una serie de servicios a los que les fuimos dando una puntuación en función de:
  - Número de ciudadanos afectados,
  - Disfunciones internas,
  - Importancia para el ciudadano,
  - Disfunciones externas.
- El Servicio de Ayuda a Domicilio fue el proceso elegido como "ideal" para poder elaborar una Carta de Compromisos. Por contra la Prestación de Información, Valoración y Orientación obtenía unos resultados poco recomendables para la elaboración de

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

una Carta, con una puntuación elevada en disfunciones internas y externas. A pesar de esto, también pensamos que es la Prestación más universal, más desarrollada y que realmente se esta garantizando como derecho, por lo que decidimos por un lado elaborar la Carta de compromisos del Servicio de Ayuda a Domicilio y por otro intentar elaborar de una forma más pausada una carta de compromisos de la Prestación de Información, valoración y Orientación, que nos sirviera además para analizar el sistema de atención social que se desarrolla en los centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Logroño y proponer mejoras a este sistema.

- El grupo que ha elaborado esta carta ha estado constituido por ocho personas, el Delegado de Calidad, la Jefa de la Unidad, una Técnico de Administración General, una educadora, una jefa de negociado, una trabajadora social, el secretario de calidad y una directora de Zona. Nos hemos reunido con una periodicidad quincenal, de marzo a septiembre.
- Lo primero que hizo el grupo fue acotar el objetivo o la dimensión de la Carta, intervención que desarrolla el trabajador desde que un ciudadano solicita ser atendido hasta la prescripción del recurso y canalización y/o derivación a los servicios sociales municipales o Servicios Sociales especializados de la Consejería u otros organismos.
- De cara a establecer los compromisos manejamos tres elementos, tipos de demandantes (usuario, familiar, la propia unidad de servicios sociales y otras unidades municipales, la consejería de Juventud, familia y servicios sociales, otras entidades), tipos de actividades (qué hacemos), y cómo se desarrollan esas actividades.
- Llevó mucho tiempo al grupo analizar los datos que los Centros de Servicios Sociales recogen respecto al tiempo que transcurre desde que el ciudadano solicita cita hasta la fecha en el que un trabajador social le atiende. Tuvimos que depurar los diferentes tipos de citas (las urgentes, las de seguimiento, las ordinarias.), analizar cada uno de los Centros , ver cuales eran las causas que estaban provocando realidades tan diferentes entre ellos (sí en todos se atendía el mismo número de días, el mismo número de personas, el mismo tiempo de entrevista,..).
- Por fin elaboramos la carta que hoy os presento, una carta creo que realista, posible de cumplir y también posible de mejorar.

Una carta que su elaboración ha puesto de manifiesto la necesidad de reflexionar sobre el sistema de atención social en los Centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Logroño y una Carta que creo ayudara a conocer y a reconocer el trabajo que los trabajadores sociales realizan desde esa Prestación.

La estructura de la Carta de Compromisos que os presentamos es la siguiente:

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## **1. PRESENTACIÓN DE LA CARTA.**

La carta empieza indicando qué es lo que desarrolla, qué supone la carta y cómo está enmarcada dentro del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Logroño.

Así se dice que la carta de compromisos, desarrolla la Prestación Básica de Información, Valoración y Orientación, verdadera "puerta de entrada" a los Servicios Sociales. Surge del interés de este ayuntamiento por mejorar la calidad que los Servicios Sociales ofrecen y por acercar a los ciudadanos en el conocimiento y ejercicio de sus derechos sociales.

Las cartas expresan los compromisos que la Unidad de Servicios Sociales adquiere con respecto a los usuarios de estos servicios, e implican a todos los recursos humanos y materiales de la unidad, que con los oportunos mecanismos de revisión de la carta, obtención de indicadores y seguimiento de sus resultados, garantizan que los servicios se prestarán en el marco anunciado en el capítulo de compromisos.

Las Cartas de Compromisos de la Unidad de Servicios Sociales, se enmarcan en el Plan de Calidad, aprobado por el Comité de Calidad, y es desarrollado mediante su manual de calidad, procedimientos operativos y normas internas, que junto con las demás herramientas de carácter general articulan el Sistema de Gestión de la Calidad del Ayuntamiento de Logroño, certificado conforme a las exigencias de la norma UNE-EN ISO 9001:2000 con el nº de registro ER-0377/1998.

## **2. DERECHOS DE LOS USUARIOS**

La Carta señala que los usuarios tienen derecho a ser atendidos por profesionales con la formación adecuada, a que se les proporcione una información correcta, puntual y precisa, garantizando la intimidad y respetando su capacidad de decisión.

De igual manera tienen derecho a ser atendidos en instalaciones accesibles, limpias, adaptadas a sus características de movilidad, de forma amable y respetuosa.

Todo esto en los plazos y con las características de prestación de los servicios y de obtención de respuesta descritos en el capítulo de compromisos.

## **3. Marco Legal de la Prestación de Información, Valoración y Orientación.**

La Carta continúa señalando el marco legal de los Servicios Sociales y dentro de estos la Prestación que desarrolla. Así se dice que "El Ayuntamiento de Logroño, tiene entre sus competencias la de prestar Servicios Sociales.

El Sistema Público de Servicios Sociales está constituido por el conjunto de recursos que tienen como finalidad contribuir al bienestar social mediante la prevención, eliminación o

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

tratamiento, en su caso, de las causas que impidan o dificulten el pleno desarrollo de las personas o de los grupos en los que se integran.

La Unidad de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Logroño ha desarrollado una red básica de servicios sociales comunitarios, que constituyen el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales. Los Centros de Servicios Sociales son uno de los equipamientos básicos.

Estos Centros de Servicios Sociales tiene como finalidad garantizar el acceso de los ciudadanos a las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales:

- Información, Valoración y Orientación.
- Apoyo a la Unidad de Convivencia y Ayuda a Domicilio.
- Alojamiento Alternativo.
- Prevención e Inserción.

La Prestación Básica de Información, valoración y Orientación se materializa a través de la atención que el Trabajador Social presta a las personas, en el centro de servicios sociales correspondiente según su domicilio.

Para el desarrollo de esta Prestación, en la actualidad el Ayuntamiento de Logroño cuenta con 8 Centros de Servicios Sociales distribuidos por la ciudad en los que Trabajadores sociales atienden las demandas sociales de la población adscrita a ese Centro.

Para el ciudadano, acudir a estos Centros supone el primer paso para acceder a los recursos sociales de su entorno y de su ciudad.

La Carta contiene un plano de la ciudad con la ubicación de los ocho Centros de Servicios Sociales y sus direcciones y a modo de ejemplos hay toda una serie de servicios y/prestaciones a las que se accede a través de la Prestación de Información, Valoración y Orientación desarrollada en estos Centros.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## ¿Dónde se encuentran estos centros de servicios sociales?



### CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

CASA FARIAS	Mayor, 35	941.255.587
LA RIBERA	B. Mena y Navarrete, 29-31 (entrada por Plaza Maestro Lope)	941.235.733
LOBETE	Obispo Blanco Nájera, 2 (entrada Obispo Rubio Montiel)	941.247.704
EL PARQUE	Santa Isabel, 6 bajo	941.262.859
LAS FONTANILLAS	Poniente, 14	941.204.828
VAREA	Artesanos, 2	941.258.639
LA ESTRELLA	Piqueras, 8- bajo	941.258.638
YAGÜE	Salamanca, 23	941.206.805

Desde estos Centros se informa y se inicia la tramitación de los siguientes recursos sociales:

- Solicitud de Ingreso en residencia para personas mayores, tanto estancias temporales como permanentes.
- Prestaciones económicas para cuidadores de personas mayores dependientes.
- Prestaciones económicas periódicas y no periódicas para personas y/o familias en situación de riesgo o exclusión social.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

- Ayudas técnicas para Discapacitados,
- Centros de Día para discapacitados.
- Residencias para discapacitados.
- Alojamiento para mujeres víctimas de violencia.
- Teleasistencia.
- Guarderías
- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Comidas a Domicilio
- Servicio de acompañamiento para personas mayores y discapacitados.
- Alojamientos de urgencia y/o temporales.
- Comedor social.
- Proyectos grupales para mujeres.
- Proyectos grupales para personas mayores.
- Apoyo socioeducativo a familias con hijos menores y/o adolescentes..
- Realización de itinerarios de inserción sociolaboral con personas en situación de riesgo o exclusión social.

#### **4. COMPROMISOS E INDICADORES.**

La Carta por fin indica los compromisos que desde la Unidad de Servicios sociales adquirimos con los ciudadanos en el municipio de Logroño y los indicadores para valorar el grado de cumplimiento de los mismos:

##### **Así el COMPROMISO 1 dice:**

Cada demanda social será Estudiada y Analizada por un trabajador social de forma individualizada, valorando las alternativas más apropiadas para cada situación e informando y orientando hacia el recurso más adecuado del Sistema Público de Servicios Sociales.

**Indicador** Porcentaje de quejas válidas producidas respecto al total de casos atendidos, en la Prestación de Información, Valoración y Orientación. (1)

##### **El COMPROMISO 2 señala**

Se prestará el servicio al usuario, en un lugar próximo al domicilio y accesible, con una entrevista personalizada, sin interrupciones, en condiciones de privacidad y utilizando los mecanismos de comunicación necesarios para cada situación.

## MARTES 22 DE NOVIEMBRE

**Indicador** Porcentaje de quejas respecto al total de casos atendidos en cuanto a las condiciones en las que se produce la atención. (1)

### COMPROMISO 3

Garantizamos la continuidad en la atención a cada usuario, en cualquier aspecto de la tramitación de su demanda por el mismo trabajador social, salvo casos de fuerza mayor.

**Indicador** Porcentaje de demandas atendidas completamente por el mismo Trabajador Social, con respecto al total de demandas producidas.

### COMPROMISO 4

La entrevista con el trabajador social tendrá lugar en menos de 20 días desde la petición de cita en su Centro de Servicios Sociales. En situaciones de urgencia valoradas por el trabajador social, la entrevista se realizará atendiendo a la razón de urgencia existente.

**Indicador** N° de días transcurridos desde que el usuario solicita una cita, hasta la primera fecha que se le ofrece.

### COMPROMISO 5

Un trabajador social le atenderá en la fecha y hora fijada en la cita, con un margen máximo de 30 minutos.

**Indicador** Porcentaje de citas atendidas en la fecha y hora indicada, con una desviación máxima de 30 minutos

### COMPROMISO 6

Elaboraremos el expediente y lo remitiremos a la entidad competente para su tramitación, en menos de 7 días en situaciones de urgencia prescritas por el trabajador social y en cualquier caso en menos de 30 días desde que el ciudadano haya aportado la documentación requerida.

**Indicador** Porcentaje de expedientes con respecto al total tramitados/trasladados en el tiempo comprometido

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE****COMPROMISO 7**

Emitiremos informes sociales requeridos por el interesado, administraciones públicas y/o entidades privadas con convenio suscrito con este Ayuntamiento en menos de 60 días. En situaciones de urgencia o plazos legalmente establecidos se emitirá el informe social con arreglo a los mismos y atendiendo esas necesidades.

**Indicador** Porcentaje de informes emitidos con respecto al total de solicitados en el plazo establecido

**COMPROMISO 8**

Se contestarán las quejas formuladas con relación a la atención y gestión realizada en los Centros de Servicios Sociales.

**Indicador** Porcentaje de quejas válidas contestadas respecto al total de las producidas (1)

(1) Se entiende por queja, la efectuada por usuario identificado, que no se considere recurso al procedimiento seguido y que guarde relación con la actividad de los centros sociales o los trabajadores sociales

**5. QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

Por último la Carta tiene un apartado para hablar de cómo se tratarán las quejas de los ciudadanos, señalando que "Los ciudadanos tienen derecho a presentar quejas y sugerencias sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento de Logroño. Con el fin de asegurar su seguimiento garantizando su contestación, dispone de un sistema de gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con las actividades municipales. Estas se pueden presentar:

- A través de los Centros de Servicios Sociales
- En el Ayuntamiento de Logroño, personalmente o por teléfono en el "010"
- A través de la página web [www.logro-o.org](http://www.logro-o.org).

**Todas las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos tendrán su respuesta por el mismo canal utilizado para comunicarlas al Ayuntamiento.**

La regulación de la tramitación de las quejas reclamaciones y sugerencias se encuentra en el Manual de Calidad y en el procedimiento AYT.PRO.07 del Sistema de Gestión de la Calidad.

Logroño 22 de Noviembre de 2005