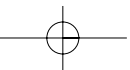
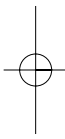
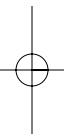


**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## **LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ACCIÓN SOCIAL. AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID**

**18. PONENCIA:** Víctor Samuel Martínez y Caridad Torrecilla  
Zona de Acción Social del  
Ayuntamiento de Valladolid  
(Zona Campogrande)



## MARTES 22 DE NOVIEMBRE

### **1. CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL. EL AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID.**

El Excmo. Ayuntamiento de Valladolid, cuenta con un Plan Marco de Mejora de la Calidad que pretende extender la calidad a todas las actividades y servicios municipales de cara a satisfacer mejor las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Los Principios Orientadores del Plan Marco de Mejora de la Calidad son:

- Legalidad
- Eficiencia
- Transparencia y participación
- Responsabilidad y compromiso
- Previsión y prevención

Resultado de este Plan se han elaborado distintas Cartas de Servicios, entre ellas la del Servicio de Acción Social.

### **2. EL RETO DE LA CALIDAD EN LA ACCIÓN SOCIAL**

La Administración pública tiene sentido sólo en la medida que satisface las necesidades y resuelve los problemas, toda su actividad debe estar orientada a servir al ciudadano.

Si satisfacer mejor las necesidades y expectativas de los ciudadanos supone una elevada meta, ésta aumenta cuando hablamos de los Servicios Sociales, ya que la relación que se establece en este tipo de servicios entre usuarios y profesionales trasciende la mera tramitación administrativa.

Los Servicios Sociales se caracterizan por combinar la especificidad propia del ámbito de la intervención social, con las señas de identidad de la función pública; de modo que aplicar a este sector objetivos referidos a criterios de calidad suele ser considerado complejo y difícil de abordar.

En la actualidad, los Servicios Sociales no pueden quedar al margen del proceso que está viviendo la Administración pública y deben incorporar y hacer suyos parámetros de calidad.

Las estrategias de calidad resultan complicadas de implementar sobre todo en el ámbito de los servicios sociales básicos o de atención primaria, debido a la peculiar naturaleza del servicio que se proporciona -buena parte de cuyos efectos se advierten, a medio y largo plazo- y por la escasa referencia a resultados, indicadores de eficiencia y comparación evaluativa que dicho sector presenta.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

Sin embargo, términos directamente relacionados con la calidad como descentralización, confidencialidad, cercanía al ciudadano, igualdad de trato, eliminación de barreras, participación del usuario etc. forman parte de la cultura de los Servicios Sociales.

### **3. EL PROCESO DE MEJORA EN EL SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL**

La Carta no aparece como un elemento aislado sino que parte de una trayectoria anterior del Servicio.

El servicio municipal de Acción Social comenzó a dar los primeros pasos en estrategias de mejora en Julio de 1999, con el impulso de un Plan de Mejora que recogía los siguientes aspectos;

#### **• Principios:**

- El criterio de agrupamiento de las unidades y servicios es el territorial.
- Descentralización de la gestión y de la toma de decisiones
- El plan debe ser un compromiso que implique a todos los niveles de la organización.
- Coordinación de programas y unidades.
- Aprovechamiento de los recursos existentes.
- Acercamiento de la intervención al usuario.

#### **• Objetivos:**

- Dotar al servicio de una buena configuración organizativa, sólida y compacta que responda con efectividad a la nueva demanda social.
- Facilitar la planificación y programación de acciones integrales que den respuesta a las necesidades y prevengan situaciones de marginación.
- Establecer procedimientos de trabajo eficientes.
- Diseñar una coordinación adecuada y fluida entre los distintos niveles organizativos que conforman el sistema.
- Potenciar la interrelación del sistema de servicios sociales con otros sistemas de protección social.

## MARTES 22 DE NOVIEMBRE

- **Metodología de Grupos de trabajo:** (Participación de más de 40 trabajadores, el 52,63% del personal técnico, en 5 grupos)
  1. Revisión de la Zonificación de los Servicios Sociales Básicos
  2. Sistematización y homogeneización de procedimientos de trabajo en los Centros de acción Social
  3. Modelo de Intervención y planteamiento de la Intervención
  4. Modelo de Programación
  5. Integración de los Centros específicos en la estructura del Servicio Municipal de Acción Social
  
- **Diagnóstico de la situación. Estudio de las necesidades y posibilidades de mejora**

Bajo las siguientes premisas:

- Con un clima adecuado, la propia organización es capaz de introducir elementos de mejora, como experta y concedora de su propia realidad.
- La participación de todos los niveles de la organización en el cambio asegura la calidad y la aceptación de las decisiones.

A través de la técnica DAFO se realizó un “Cuestionario Guía para el diagnóstico de oportunidades de mejora”:

Se identificaron las oportunidades de mejora y el orden de prioridades del Servicio en relación con los siguientes apartados :

- Diseño de Estrategias
- Mejora de los procesos.
- Dirección por objetivos
- Satisfacción de los ciudadanos
- Gestión de Recursos Humanos
- Gestión de Recursos Materiales

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

#### **4. ELABORACIÓN DE LA CARTA.**

En este contexto, en 2001 el Servicio Municipal de Acción Social incorpora, mediante la Carta de Servicios, la concepción de la Calidad para continuar con el proceso de mejora e incrementar la satisfacción de los usuarios respecto a las prestaciones y actuaciones en general.

La Carta de Calidad del Servicio Municipal de Acción Social, refleja unos compromisos concretos, fruto del proceso de estudio de los servicios y programas que se desarrollan, y cuyo objetivo es la consecución del bienestar social de todos los ciudadanos y grupos sociales.

Hasta llegar a su redacción final la carta siguió un lento proceso de elaboración que combinó distintos factores:

- Respetar el esquema acordado por el Ayuntamiento para todas las cartas.
- La diversidad de programas y servicios que conforman el ámbito de trabajo de Acción Social, difícil de resumir en unas líneas.
- La necesaria concreción, y posibilidad de cuantificación de los compromisos a establecer, que hace que gran parte del trabajo no pueda quedar reflejado por su carácter fundamentalmente cualitativo o por tratarse de acciones sin clientes externos directos.
- Las cartas forman parte del Plan Marco de la Calidad del Ayuntamiento y requieren la concordancia de los compromisos con el interés de la política municipal.
- Sensibilización y Formación acerca de las Prácticas de Calidad

Dentro del Plan de Formación Municipal se creó una línea específica y prioritaria de formación en gestión de calidad, en la que han ido participando diversos técnicos del Servicio.

- Participación:

Desde el primer momento se dio participación a todos los trabajadores del Servicio. Se recibieron múltiples aportaciones que reflejaban ampliamente los distintos ámbitos de trabajo, aunque las características que debería tener la redacción definitiva y las limitaciones que conllevaba impidieron reflejar todo ese esfuerzo de reflexión en la carta.

#### **Aprobación y Difusión:**

El proceso culminó con la aprobación del documento definitivo por decreto de Alcaldía nº 10957 y su posterior publicación en el Boletín de la Provincia de 29 de Noviembre de 2001.

La Carta se presentó oficialmente en febrero de 2002, a ello le siguió su difusión, primero entre los técnicos municipales y, posteriormente, a miles de domicilios en la ciudad.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## **5. EL CONTENIDO DE NUESTRA CARTA DE SERVICIOS:**

### **La Carta recoge:**

- Los Servicios que se prestan.
- La Normativa reguladora
- Las formas de colaboración de ciudadanos y usuarios
- Directorio de Centros, responsables y horarios de atención
- **LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

### **Compromisos e indicadores de la Carta de Servicios**

Se han marcado 10 compromisos, para cuyo seguimiento se han elaborado los indicadores oportunos, así como los instrumentos de recogida de los mismos.

A continuación señalamos estos compromisos, junto con los indicadores de cada uno de ellos:

**1. “Proporcionar una información correcta, puntual y precisa garantizando la intimidad del usuario y respetando su capacidad de decisión”.**

**Indicador:**

- I.1 porcentaje de usuarios/as muy satisfechos con la atención y el trato recibidos.**
- I.2 porcentaje de usuarios/as satisfechos con la atención y el trato recibidos.**
- I.3 porcentaje de usuarios/as poco satisfechos con la atención y el trato recibidos.**
- I.4 porcentaje de usuarios/as nada satisfechos con la atención y el trato recibidos.**

Este compromiso se controla con la participación de la persona que ha recibido la atención. Se pasa una escala, de forma aleatoria, entre los/las usuarios/as de los servicios de información respecto si ha recibido la información adecuada y su satisfacción por la atención y el trato.

**2. “Resolver las solicitudes de ayudas y prestaciones municipales en un plazo máximo de dos meses”.**

**Indicador:**

- I.2 porcentaje de ayudas resueltas en dos meses o menos.**

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

**3. “En el 95% de los casos el profesional que inicia la intervención se mantendrá a lo largo de la misma”.**

**Indicador:**

**I.<sub>3</sub> porcentaje de casos atendidos por el mismo profesional que inició la intervención.**

**4. “Acceso a los Servicios de Información y Orientación de los CEAS en un plazo máximo de siete días en el 90% de las solicitudes, sin exceder nunca los quince días”.**

**Indicadores:**

**I.<sub>4.1</sub> porcentaje de citas obtenidas en siete días o menos**

**I.<sub>4.2</sub> porcentaje de citas obtenidas entre ocho y quince días**

**I.<sub>4.3</sub> porcentaje de citas en más de 15 días.**

**5. “En los servicios con cita previa se garantizará la atención en un tiempo de espera inferior a quince minutos en el 90% de las citas, sin exceder nunca treinta minutos de espera”.**

**Indicadores:**

**5.<sub>1</sub> porcentaje personas atendidas antes de 16 min. de espera**

**5.<sub>2</sub> porcentaje de personas que esperan entre 16 y 30 minutos**

**5.<sub>3</sub> porcentaje de personas que esperan más de 30 minutos.**

**6. “Ofertar a las personas mayores un mínimo de 1.000 plazas al año en talleres de animación y 2500 plazas de actividades culturales y cursos abiertos”.**

**Indicadores:**

**6.<sub>1</sub> Número de plazas ofertadas en talleres de animación.**

**6.<sub>2</sub> Número de plazas ofertadas en actividades culturales y cursos abiertos.**



## MARTES 22 DE NOVIEMBRE

**7. “Atender a un mínimo de 800 niños en proyectos de educación social preventiva”.**

**Indicador:**

**7. Número de niños inscritos en proyectos de educación social preventiva.**

**8. “Atender a un mínimo de 400 mujeres al año en proyectos de promoción de la mujer”**

**Indicador:**

**8. Número de mujeres inscritas en proyectos de promoción de la mujer.**

**9. “Prestar al menos 200.000 horas anuales de Ayuda a Domicilio”.**

**Indicador:**

**9. N° de horas mensuales de Ayuda a Domicilio que se prestan.**

**10. “Dar respuesta a las quejas y sugerencias formuladas por escrito, en un plazo máximo de quince días”.**

**Indicadores:**

**10.1 porcentaje de quejas contestadas en los 15 días siguientes a su recepción.**

**10.2 porcentaje de sugerencias contestadas en los 15 días siguientes a su recepción.**

La recogida de datos es mensual por centros.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## 6. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Desde que el Servicio Municipal de Acción Social incorpora en 2002 la Carta de Servicios los datos sobre el cumplimiento de los compromisos son los siguientes:

Datos	Lectura	Compromiso adquirido	2002 <sup>1</sup>	2003	2004	2005 <sup>2</sup>
<b>Compromiso 1</b>						
1.1	% muy satisfecho		72,08	68,77	72,59	76,73
1.2	% satisfecho		26,52	29,2	24,95	21,42
1.3	% poco satisfecho		1,3	1,32	1,43	1,19
1.4	% nada satisfecho		0,11	0,37	1,03	0,66
<b>Compromiso 2</b>	%	100%	99,53	98,55	98,82	98,89
<b>Compromiso 3</b>	%	95%	96,38	96,79	96,86	97,77
<b>Compromiso 4</b>						
4.1	% $\leq$ 7 DÍAS	90%	60,73	71,67	65,24	73,26
4.2	% $\leq$ 8/ Y $\leq$ 15 DÍAS		22,97	17,71	23,75	17,86
4.3	% > 15 DÍAS	0%	16,13	10,56	11,01	8,89
<b>Compromiso 5</b>						
5.1	% CITAS $\leq$ 15 MINUTOS	90%	91,85	90,94	89,86	88,67
5.2	% $\leq$ 16 Y < 30 MINUTOS		6,25	6,91	7,55	8,97
5.3	% > 30 MINUTOS	0%	1,2	1,92	2,59	2,36
<b>Compromiso 6</b>						
6.1	Plazas	1000	3215	3573	3567	3116
6.2	Plazas	2500	16765	29271	29843	17379
<b>Compromiso 7</b>	Número menores	800	790	1118	1296	849
<b>Compromiso 8</b>	Número de mujeres	400	904	596	569	335
<b>Compromiso 9</b>	Horas SAD	200000	178661,5	281308,95	301826,65	162014,4
<b>Compromiso 10</b>						
10.1	%	100%	100	66,67	80	
10.2	%	100%				

<sup>1</sup> Datos desde mayo de 2002.

<sup>2</sup> Datos hasta junio de 2005.



**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## **7. EVALUACIÓN Y REVISIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.**

La Carta de Servicios del Servicio de Acción de Valladolid:

\* Ha supuesto un instrumento para tomar conciencia de nuestra situación en lo referente a parámetros de calidad.

\* Ha sido y es una oportunidad para definir posibilidades de mejora.

\* Ayuda a retomar la importancia del usuario en nuestro trabajo y su derecho a exigir.

\* Ha sido y es un esfuerzo de sistematización que redundará en un mayor autoconocimiento del trabajo.

Más de tres años de funcionamiento exigen una revisión e impulso de la Carta para lograr que siga cumpliendo sus objetivos y no se convierta en una tarea rutinaria. En los próximos meses el Servicio de acción Social pretende:

- Hacer una revisión a fondo de todos y cada uno de los compromisos, mejorando los procesos de recogida de los datos, actualizando los compromisos que han tenido un resultado no esperado (cubriéndose por exceso las expectativas, en unos casos, y no llegando al techo planteado en otros).

- Impulsar la Carta a través de su vinculación a los objetivos de productividad con un reflejo en el salario de los/as trabajadores/as. Esta vinculación con la productividad obliga al cumplimiento de los compromisos por secciones de trabajo fomentando así el trabajo en equipo.

Valladolid, Noviembre de 2005

