



## Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos AYUNTAMIENTO DE LLOSETA

### 11754 *Aprobación definitiva del Pla de Calidad de los Servicios Sociales*

Transcurrido el plazo de exposición al público del acuerdo provisional relativo AL PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LLOSETA, aprobado en sesión plenaria de la corporación de día 24-09-2018, y no se han presentado reclamaciones, se eleva a definitivo dicho acuerdo, según prevé el artículo 49 de la Ley 7/85 de 2 de abril, de Bases de Régimen Local.

En Lloseta, (13 de noviembre de 2018)

**El Alcalde,**  
Jose Maria Muñoz Pérez

Se inserta a continuación el texto íntegro del Plan de Calidad de los Servicios Sociales de Lloseta.-





## Ajuntament de Lloseta

REGIDORIA DE SERVEIS SOCIALS

---

### PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

REVISIONES		
Revisión	Fecha	Descripción
0	Abril 2018	Inicial

Elaborado:	Aprobado:
Coordinador/a de Servicios sociales	Comité de calidad





## ÍNDICE

<b>1. <u>GESTIÓN DE LA CALIDAD.</u></b> .....	<b>3</b>
1.1 <u>Sistema de mejora continua - Ciclo PDCA</u> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>2. <u>INTRODUCCIÓN.</u></b> .....	<b>5</b>
2.1 <u>Datos generales.</u> .....	5
2.2 <u>Presentación de la entidad.</u> .....	5
2.3 <u>Antecedentes.</u> .....	5
2.4 <u>Mapa de procesos.</u> .....	5
<b>3. <u>POLÍTICA DE CALIDAD.</u></b> .....	<b>6</b>
3.1 <u>Misión, visión y valores.</u> .....	6
3.2 <u>Objetivos.</u> .....	6
3.3 <u>Comité de calidad.</u> .....	7
<b>4. <u>ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.</u></b> .....	<b>8</b>
4.1 <u>Gestión documental.</u> .....	8
4.2 <u>Recursos Humanos.</u> .....	8
4.3 <u>Infraestructuras.</u> .....	9
4.4 <u>Compras y proveedores.</u> .....	10
<b>5. <u>COMUNICACIÓN.</u></b> .....	<b>11</b>
5.1 <u>Vías de comunicación existentes.</u> .....	11
5.2 <u>Información a disposición de las personas usuarias.</u> .....	11
<b>6. <u>PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</u></b> .....	<b>12</b>
<b>7. <u>CONTROL DE LA CALIDAD.</u></b> .....	<b>13</b>
<b>8. <u>ANEXOS</u></b> .....	<b>14</b>



## GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El presente Plan de Gestión de la Calidad es el documento que describe la Gestión de la Calidad de la Unidad de trabajo social, que es específicamente:

- **SERVICIO DE AJUDA A DOMICILIO:**
  - **ATENCIÓN PERSONAL.**
  - **ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DEL HOGAR.**
  - **SOPORTE PSICOSOCIAL.**
  - **COMIDA A DOMICILI.**

De acuerdo con las directrices del Decreto 10/2013, de 28 de febrero, sobre la acreditación de los servicios sociales.

El presente plan de calidad es una herramienta de soporte que otorga los instrumentos necesarios para ayudar a estructurar el servicio desde el modelo de universalidad, accesibilidad, eficiencia y calidad, siempre con un enfoque centrado en la atención a la persona usuaria y la mejora continua. En definitiva, pretende ser un instrumento de referencia y de consulta para los profesionales que facilite la implementación de criterios de calidad en sus Servicios.

El plan de calidad y todos los documentos que de él se deriven son de obligado cumplimiento para todos los trabajadores de la entidad, siendo responsabilidad de la unidad directiva asegurar su cumplimiento por parte de todo el personal y proporcionar los recursos necesarios para conseguirlo.

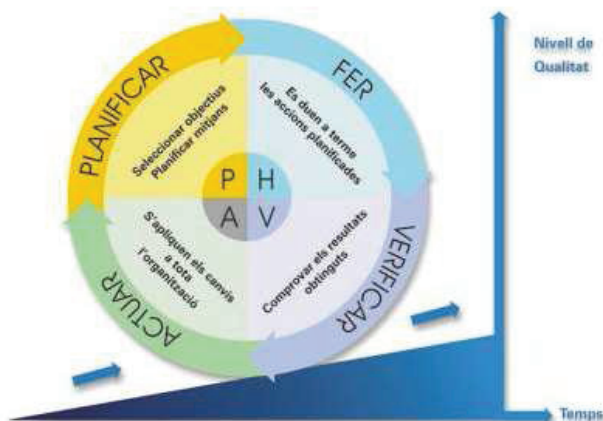
M<sup>a</sup> Antonia Crespí como Coordinadora de SS y Aina Ramis como a Trabajadora social han sido las personas responsables de su elaboración.

El Comité de calidad ha sido el responsable de su aprobación, dejando constancia a través de acta de comité, así como la fecha y la revisión vigente en la portada del presente documento.

El Plan de Gestión de la Calidad así como los documentos relacionados y anexos se encuentran disponibles en la carpeta digital de Servicios Sociales del servidor de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lloseta.

### 1.1 Sistema de mejora continua - Ciclo PDCA

El Ciclo PDCA constituye una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, también se lo denomina espiral de mejora continua y es muy utilizado por los diversos sistemas utilizados en las organizaciones para gestionar aspectos tales como calidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, o inocuidad alimentaria.



Las siglas PDCA son el acrónimo de las palabras inglesas Pla, Do, Check, Act, equivalentes en español a Planificar, Hacer, Verificar, y Actuar.





Cuando se pretende obtener algo, lo primero que hay que hacer es planificar cómo conseguirlo, luego se procede a realizar las acciones planificadas (hacer), después se comprueba que tal se ha hecho (verificar) y finalmente se implementan los cambios pertinentes para no volver a incurrir en los mismos errores (actuar). Nuevamente se empieza el ciclo planificando su ejecución pero introduciendo las mejoras provenientes de la experiencia anterior.



## INTRODUCCIÓ

### 2.1 Datos generales.

SAD LLOSETA	
Direcció	C/ Guillem Santandreu s/n
Persona de contacte	M <sup>a</sup> Antònia Crespí
E-mail	<a href="mailto:asistentsocial@ajlloseta.net">asistentsocial@ajlloseta.net</a>
Teléfono	971.51.43.42

### 2.2 Presentació de la entitat.

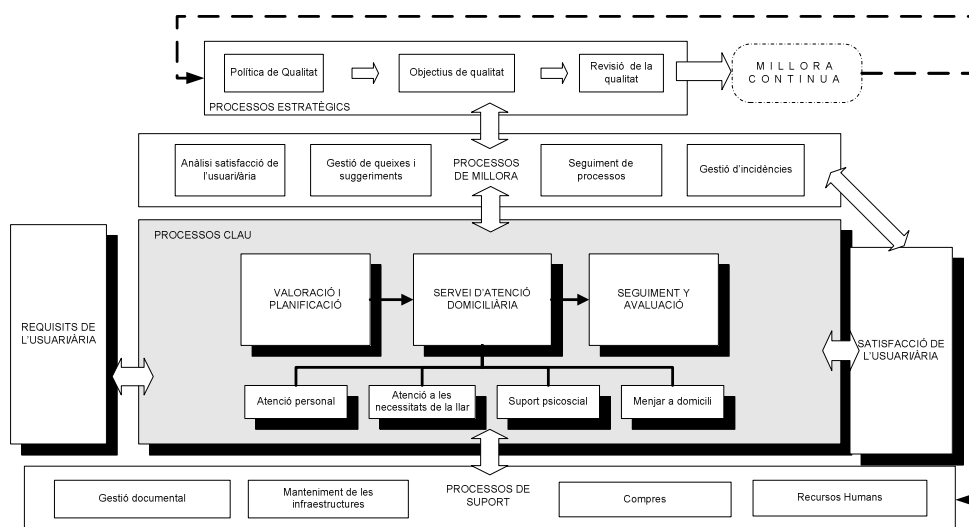
Los Servicios Sociales Comunitarios son el primer nivel del sistema público de Servicios Sociales. Constituyen el punto de acceso inmediato a los servicios sociales y la garantía de proximidad a las personas usuarias ya los ámbitos personal, familiar y social. Tienen un carácter polivalente y preventivo para fomentar la autonomía de las personas para que vivan dignamente, atendiendo a las diferentes situaciones de necesidad en que se encuentran o que se puedan presentar. Los servicios sociales comunitarios deben dar respuestas preferentemente en el ámbito propio de la convivencia y la relación de las personas destinatarias de los servicios.

### 2.3 Antecedentes.

De acuerdo con el punto 2 del artículo 92 de la Ley 4/2009 de 11 de junio de Servicios Sociales, donde se define que la calidad es un principio rector del sistema de servicios sociales y un derecho de las personas usuarias, el departamento de servicios sociales del Ayuntamiento de Lloseta, a fin de cumplir con los requisitos de calidad exigidos por la normativa mencionada y con la finalidad de dar un servicio que satisfaga los requisitos de los usuarios con un enfoque hacia la mejora continua, ha creado este documento (con sus anexos) que tiene por objeto definir los principios y los criterios en materia de calidad, y establecer la estructura y el funcionamiento del servicio, recogiendo toda la información relativa a la política de calidad del centro.

### 2.4 Mapa de procesos.

A continuación se expone la interrelación de los procesos al Servicio.



## **POLÍTICA DE CALIDAD**

### **3.1 Misión, visión y valores.**

Los Servicios Sociales municipales conforman un conjunto de prestaciones dirigidas a personas, familias y sectores sociales que tienen como objetivo su normalización social. La puerta de entrada en el sistema de servicios sociales es el servicio de información, orientación y asesoramiento de los servicios sociales comunitarios que son de competencia municipal.

La prioridad de los Servicios Sociales es su accesibilidad al ciudadano, por lo que fácilmente las personas puedan contactar con el servicio y puedan obtener respuesta adecuada a su demanda o necesidad. Para hacer efectiva esta prioridad es necesario que este servicio funcione de manera eficiente, y lo haga con una gestión de calidad, garantizando que el conjunto de procesos dispuestos para atender las demandas sean caracterizados por su transparencia.

#### **MISIÓN**

##### **(Objetivos generales del servicio)**

Mejorar la calidad de vida de las personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.

Prevenir o retrasar el internamiento innecesario de personas que, con una alternativa adecuada, podrían seguir viviendo en su medio habitual, así como favorecer la integración familiar y comunitaria a personas en procesos de desinstitucionalización.

Atender situaciones de riesgo familiares que perjudiquen algunos de sus miembros.

Promover la convivencia de la persona beneficiaria en su grupo familiar y en su entorno comunitario.

Favorecer el desarrollo de capacidades personales de hábitos de vida adecuados y de habilidades sociales que permitan un mejor desarrollo autónomo.

Colaborar con la familia en los casos en que ésta, por sí misma no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria de sus miembros.

#### **VISIÓN**

Dentro de su visión, los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lloseta incluyen la voluntad de mejora continua de su Plan de gestión de la calidad y se compromete a cumplir con los requisitos correspondientes a las personas usuarias, a sus características y actividades, así como la búsqueda de su satisfacción y la mejora continua.

#### **VALORES**

BUENAS PRÁCTICAS  
IGUALDAD EN EL TRATO  
TRABAJO EN EQUIPO  
RESPECTO  
TRANSPARENCIA  
PROFESIONALIDAD  
CONFIDENCIALIDAD  
INNOVACIÓN

### **3.2 Objetivos:**

Los objetivos se planificarán anualmente, durante el primer trimestre del año, derivado de los resultados de la memoria anual. Se registrarán en el registro "Tabla de objetivos / indicadores de calidad - SAD" donde también se llevará a cabo su seguimiento.





### 3.3 Comité de calidad.

Para asegurar que se implementa y mantiene el presente Plan de gestión de la calidad se creará un Comité de calidad que estará formado por:

- Concejal / a de Servicios sociales.
- Coordinador / a de SS
- Trabajadores / as sociales.
- Educador / a social

Con independencia de otras funciones, deberá:

- a. Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procedimientos y metodologías necesarias para cumplir con el Plan de gestión de la calidad.
- b. Asegurar de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del usuario y la correcta prestación del servicio.

El Comité de calidad se reunirá de forma ordinaria semestralmente y, en caso necesario, de forma extraordinaria, cuando sea necesario.



## **ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

### **4.1 Gestión documental.**

#### **4.1.1 Estructura**

Los procedimientos o protocolos que establecen, incluirán como mínimo, los siguientes apartados:

0. Nombre, número de revisión, fecha, responsable de edición y responsable de aprobación.
1. Objeto y alcance
2. Definiciones.
3. Desarrollo del procedimiento / protocolo
4. Registros
5. Documentación relacionada
6. Revisiones
7. Anexos

Respecto a los registros definidos internamente, deberán llevar, como mínimo:

- Nombre
- Número de revisión.
- Fecha.

#### **4.1.2 Revisión y aprobación**

La revisión de los documentos se realizará continuamente con la utilización de los mismos.

Los cambios realizados en procedimientos, protocolos o instrucciones serán registrados en la tabla "Revisiones". El / la Trabajador / a social será responsable de comunicar las modificaciones al resto del personal a través de correo electrónico o en reunión de coordinación. Los documentos obsoletos se trasladarán a una carpeta digital llamada "Obsoletos", situada en la carpeta digital de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lloseta, es decir, junto al propio Plan de calidad.

Cualquier persona del servicio podrá identificar necesidades de cambio y comunicarlas al / la Trabajador / a social, quien lo trasladará al Comité de calidad, donde se estudiará la propuesta y la llevarán a cabo o no.

La aprobación de los Procedimientos será realizada por el Comité de calidad.

#### **4.1.3 Distribución**

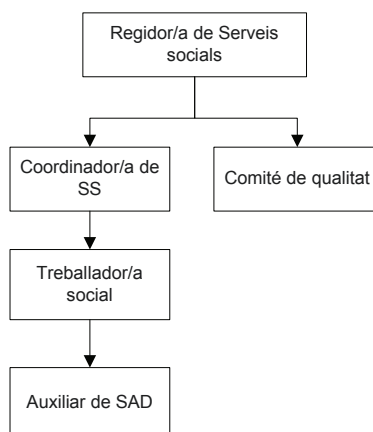
El / la Trabajador / a social será la persona responsable de asegurar que todo el personal afectado por el Plan de Gestión de la Calidad disponga de acceso a este y toda la documentación derivada (interna y externa).

Asimismo, también será responsabilidad del / la Trabajador / a social comunicar las modificaciones que se puedan dar a dichos documentos, ya sea vía e-mail o documentalmente o a través de reuniones.

### **4.2 Recursos Humanos.**

- Organigrama





- Personal que realiza el servicio necesidades (funciones y requisitos de competencia – contratación y estabilidad laboral)

La definición de funciones y responsabilidades, así como la determinación de los requisitos de competencia y/o experiencia, y la sistemática de contratación y estabilidad de personal para el servicio se llevará a cabo según lo establecido en el procedimiento de procedimiento de "Recursos Humanos".

- Formación del personal – detección de necesidades:

La sistemática de detección de necesidades formativas, así como su planificación, ejecución y evaluación, para el personal del servicio se llevará a cabo según lo establecido en el procedimiento de "Recursos Humanos".

#### 4.2.1 Otra información relacionada con Recursos Humanos.

- Respecto a tipología de puestos de trabajo del SAD y el cumplimiento con las ratios establecidas en el artículo 19 del Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidades, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter supra insular para estos sectores de población (incluyendo las posteriores modificaciones), se dispone de:

PUESTO DE TRABAJO	RATIO (base 1)
Trabajador/a social	0,5
Auxiliar de SAD	2

- Se dispone de un plan de igualdad, de acuerdo a lo establecido en la Ley 12/2006, de 20 de septiembre, para la mujer, con medidas especiales para la conciliación de la vida laboral y familiar del personal.

#### 4.3 Infraestructuras.

A la tabla siguiente se pueden apreciar las infraestructuras disponibles para llevar a término el servicio.





	SAD LLOSETA
<b>Recursos Humanos</b>	Ver apartado 4.2.
<b>Recursos Humanos subcontratados</b>	Psicólogo/a Auxiliar administrativo (ambos través de Mancomunitat des Raiguer)
<b>Recursos materiales</b>	Se dispone de una recepción, 2 despachos, 1 archivo, 1 sala de reuniones/actividades, baño, líneas telefónicas específicas de servicios sociales y material informático. Un vehículo
<b>Recursos económicos</b>	Para llevar a término las actividades programadas, nos regimos en base a presupuestos anuales. El presupuesto de la Corporación Local presenta una partida destinada a servicios sociales, esta partida se nutre de las cantidades asignadas por la propia Corporación Local y del compromiso de cofinanciación para al desarrollo de las prestaciones básicas según el Plan Concertado de Prestaciones Básicas. Además se puede recurrir también a otras subvenciones destinadas a corporaciones locales para desarrollar algunos programas o servicios.

- Sistemática de mantenimiento preventivo y correctivo.

El mantenimiento de les infraestructuras disponibles para el servicio se llevará a término según lo establecido en el procedimiento de "Mantenimiento de infraestructuras".

#### 4.4 Compras y proveedores.

La sistemática de compras así como la selección y control de proveedores necesarios para el servicio se llevará a cabo según lo establecido en el procedimiento de procedimiento de mantenimiento de "Compras y proveedores".



## 5. COMUNICACIÓN.

La comunicación a Servicios sociales se basa en la comunicación interna y externa, la cual tendrá en cuenta el que se expone a continuación.

### 5.1 Vías de comunicación existentes.

- Interna:
  - Telefónicamente.
  - E-mail.
  - Verbalmente.
  - Reuniones.
- Externamente:
  - Telefónicamente.
  - E-mail.
  - Verbalmente (entrevista, visitas domiciliarias, reuniones)
  - Per escrito (registro del Ayuntamiento, Hojas de derivación, Hojas de quejas, reclamaciones y sugerencias).

### 5.2 Información a disposición de las personas usuarias.

Estará siempre en un lugar visible, a disposición del usuario/aria, la siguiente información:

- Autorizaciones.
- Precios.
- Reglamento de régimen interno o normas de funcionamiento.
- Organigrama del personal.
- Aviso sobre disponibilidad de hojas de reclamación y posibilidad de reclamar directamente a la administración competente.
- Buzón de sugerencias o soporte para comunicar sugerencias.
- Acreditaciones y/o certificado de evaluación del nivel de calidad vigente.





## 6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La realización de los servicios sociales objeto del presente Plan de calidad se llevara a término según se establece en los siguientes procedimientos:

- Procedimiento del servicio de Atención domiciliaria.
- Procedimiento de atención personal.
- Procedimiento de atención a las necesidades del hogar.
- Procedimiento de soporte psicosocial.



## **7. CONTROL DE LA CALIDAD.**

A continuación se indican las herramientas que se utilizarán para el control de la gestión de la calidad dentro del Servicio:

### **7.1 Gestión de incidencias, quejas y reclamaciones.**

La gestión de las incidencias así como de las quejas y reclamaciones al servicio se llevará a término según lo que establece el procedimiento "Incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias".

### **7.2 Gestión de sugerencias**

La gestión de las sugerencias al servicio se llevará a término según lo establecido al procedimiento "Incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias".

### **7.3 Seguimiento de procesos**

Para llevar a cabo el seguimiento de las cualidades a los procesos del servicio, se establecerán indicadores de seguimiento o con valor planificado, a los que se llevará a cabo un seguimiento cuatrimestral.

Estos indicadores, junto con el responsable de llevar a cabo su seguimiento, y la periodicidad, se planificarán a la "Tabla de objetivos / indicadores de calidad - SAD".

### **7.4 Satisfacción de la persona usuaria**

Para conocer la percepción del usuario respecto al cumplimiento de sus expectativas y su satisfacción frente al servicio que ha recibido, anualmente se llevará a cabo un estudio de satisfacción mediante la Encuesta de satisfacción de SAD".

El porcentaje mínimo de respuesta, sobre todos los / las usuarios / as de servicios sociales, para que la información sea representativa será el establecido en la "Tabla de objetivos / indicadores de calidad - SAD".

### **7.5 Revisión de la cualidad**

Anualmente, se llevará a cabo una Memoria de servicios donde se analizará el desarrollo de los procesos, los niveles de calidad así como el nivel de satisfacción de las personas usuarias de servicios sociales. Esta memoria incluirá, como mínimo:

- Indicadores básicos de atención.
- Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Análisis de incidencias.
- Oportunidades de mejora detectadas y llevadas a término.
- Indicadores de calidad de proceso.
- Nivel de satisfacción de las personas usuarias.
  - Resultados de las encuestas de satisfacción.
  - Quejas y reclamaciones al servicio.
  - Sugerencias recibidas al servicio.
- Conclusiones:
  - Mejoras.
  - Nuevos objetivos e indicadores.
  - Necesidad de proyectos.
  - Necesidad de recursos.





## 8.-ANEXOS

Procedimiento "Recursos Humanos".

Procedimiento "Mantenimiento de las infraestructuras".

Procedimiento "Compras y proveedores".

Procedimiento "Servicio de atención domiciliaria".

Procedimiento "Atención personal".

Procedimiento "Atención a las necesidades del hogar".

Procedimiento "Soporte psicosocial".

Procedimiento "Incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias".

Tabla de objetivos / indicadores de calidad - SAD.

Encuesta de satisfacción de SAD.





## Ajuntament de Lloseta

REGIDORIA DE SERVEIS SOCIALS

---

# PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL (UTS)

REVISIONES		
Revisión	fecha	Descripción
0	Abril 2018	Inicial

Elaborado:	Aprobado:
Coordinador/a de SS	Comité de Calidad





Ajuntament de Lloseta

## ÍNDICE

1. GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	3
1.1 Sistema de mejora continua - Ciclo PDCA .....	3
<b>2. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
2.1 Fechas generales .....	5
2.2 Presentación de la entidad .....	5
2.3 Antecedentes. ....	5
2.4 Mapa de procesos.....	5
<b>3. POLÍTICA DE CALIDAD .....</b>	<b>7</b>
3.1 Misión, visión y valores.....	7
3.2 Objetivos:.....	8
3.3 Comité de calidad y Responsable de calidad.....	8
<b>4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>9</b>
4.1 Gestión documental. ....	9
4.2 Recursos Humanos.....	9
4.3 Infraestructuras .....	10
4.4 Compras y proveedores.....	11
<b>5. COMUNICACIÓN .....</b>	<b>12</b>
5.1 Vías de comunicación existentes .....	12
5.2 Información a disposición de los usuarios/as.....	12
<b>6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>13</b>
<b>7. CONTROL DE LA CALIDAD.....</b>	<b>14</b>
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>15</b>

---

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta****GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

El presente Plan de Gestión de la Calidad es el documento que describe la Gestión de la Calidad de la Unidad de trabajo social, que es específicamente:

- 8. SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN, ORIENTACIÓN, ASESORAMIENTO Y DERIVACIÓN.
- 9 DEFINICIÓN DE PROGRAMAS Y TALLERES A TRAVÉS DE PROYECTOS.

De acuerdo con las directrices del Decreto 10/2013, de 28 de febrero, sobre la acreditación de los servicios sociales.

El presente plan de calidad es una herramienta de apoyo que otorga los instrumentos necesarios para ayudar a estructurar el servicio desde el modelo de universalidad, accesibilidad, eficiencia y calidad, siempre con un enfoque centrado en la atención a la persona usuaria y la mejora continua. En definitiva, pretende ser un instrumento de referencia y de consulta para los profesionales que facilite la implementación de criterios de calidad en sus servicios.

El plan de calidad y todos los documentos que de él se deriven son de obligado cumplimiento para todos los trabajadores de la entidad, siendo responsabilidad de la unidad directiva asegurar su cumplimiento por parte de todo el personal y proporcionar los recursos necesarios para conseguirlo.

M<sup>a</sup> Antonia Crespi como Coordinadora de SS y Aina Ramis como a Trabajadora social han sido las personas responsables de su elaboración.

El Comité de calidad ha sido el responsable de su aprobación, dejando constancia a través de acta de comité, así como la fecha y la revisión vigente en la portada del presente documento.

El Plan de Gestión de la Calidad así como los documentos relacionados y anexos se encuentran disponibles en la carpeta digital de Servicios Sociales del servidor de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lloseta.

**1.1 Sistema de mejora continua - Ciclo PDCA**

El Ciclo PDCA constituye una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, también se lo denomina espiral de mejora continua y es muy utilizado por los diversos sistemas utilizados en las organizaciones para gestionar aspectos tales como calidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, o inocuidad alimentaria.

---

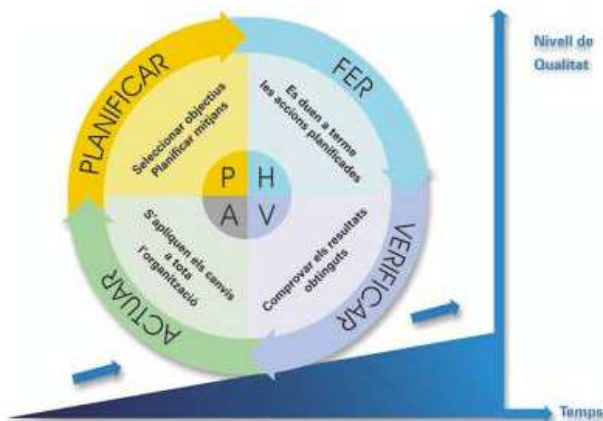
**Ajuntament de Lloseta**

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432





Ajuntament de Lloseta



Las siglas PDCA son el acrónimo de las palabras inglesas Plan, Do, Check, Act, equivalentes en español a Planificar, Hacer, Verificar, y Actuar.

Cuando se pretende obtener algo, lo primero que hay que hacer es planificar cómo lograrlo, luego se procede a realizar las acciones planificadas (hacer), después se comprueba que tal se ha hecho (verificar) y finalmente se implementan los cambios pertinentes para no volver a incurrir en los mismos errores (actuar). Nuevamente se empieza el ciclo planificando su ejecución pero introduciendo las mejoras provenientes de la experiencia anterior.



Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432

**Ajuntament de Lloseta****INTRODUCCIÓN****4.5 Datos generales.**

	<b>UTS LLOSETA</b>
<b>Dirección</b>	C/ Guillem Santandreu s/n
<b>Persona de contacto</b>	M <sup>a</sup> Antònia Crespí
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:asistentsocial@ajlloseta.net">asistentsocial@ajlloseta.net</a>
<b>Teléfono</b>	971.51.43.42

**2.5 Presentación de la entidad.**

Los Servicios Sociales Comunitarios son el primer nivel del sistema público de Servicios Sociales. Constituyen el punto de acceso inmediato a los servicios sociales y la garantía de proximidad a las personas usuarias ya los ámbitos personal, familiar y social. Tienen un carácter polivalente y preventivo para fomentar la autonomía de las personas para que vivan dignamente, atendiendo a las diferentes situaciones de necesidad en que se encuentran o que se puedan presentar. Los servicios sociales comunitarios deben dar respuestas preferentemente en el ámbito propio de la convivencia y la relación de las personas destinatarias de los servicios.

**2.6 Antecedentes.**

De acuerdo con el punto 2 del artículo 92 de la Ley 4/2009 de 11 de junio de Servicios Sociales, donde se define que la calidad es un principio rector del sistema de servicios sociales y un derecho de las personas usuarias, el departamento de servicios sociales del Ayuntamiento de Lloseta, a fin de cumplir con los requisitos de calidad exigidos por la normativa mencionada y con la finalidad de dar un servicio que satisfaga los requisitos de los usuarios con un enfoque hacia la mejora continua, ha creado este documento (con sus anexos) que tiene por objeto definir los principios y los criterios en materia de calidad, y establecer la estructura y el funcionamiento del servicio, recogiendo toda la información relativa a la política de calidad del centro.

**2.7 Mapa de procesos.**

A continuación se expone la interrelación de los procesos al Servicio.

---

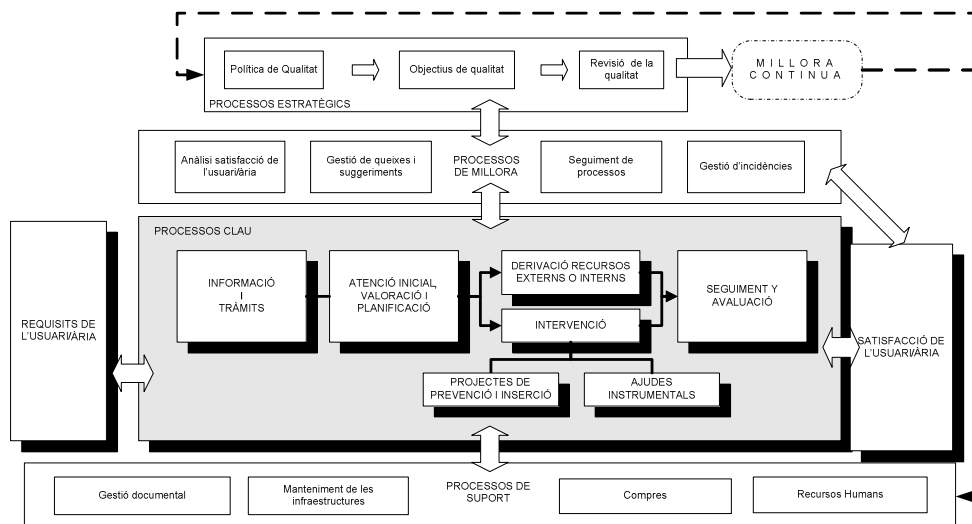
**Ajuntament de Lloseta**

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432





## Ajuntament de Lloseta



**Ajuntament de Lloseta****POLÍTICA DE CALIDAD****3.4 Misión, visión y valores.**

Los Servicios Sociales municipales conforman un conjunto de prestaciones dirigidas a personas, familias y sectores sociales que tienen como objetivo su normalización social. La puerta de entrada en el sistema de servicios sociales es el servicio de información, orientación y asesoramiento de los servicios sociales comunitarios que son de competencia municipal.

La prioridad de los Servicios Sociales es su accesibilidad al ciudadano, por lo que fácilmente las personas puedan contactar con el servicio y puedan obtener respuesta adecuada a su demanda o necesidad. Para hacer efectiva esta prioridad es necesario que este servicio funcione de manera eficiente, y lo haga con una gestión de calidad, garantizando que el conjunto de procesos dispuestos para atender las demandas sean caracterizados por su transparencia.

**MISIÓN****(Objetivos específicos del servicio)**

La Unidad de Trabajo Social (UTS) del Ayuntamiento de Lloseta constituye el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales como respuesta cercana ante cualquier demanda o necesidad social.

Tiene como finalidad asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida mediante la cobertura de sus necesidades personales básicas y de las necesidades sociales, en el marco de la justicia social, la equidad, la cohesión territorial y el bienestar de las personas.

Los servicios sociales que presta la UTS se dirigen especialmente a prevenir las situaciones de riesgo, a compensar los déficits de apoyo social y económico de situaciones de vulnerabilidad y de dependencia, y promover actitudes y capacidades que faciliten la integración social de las personas.

**VISIÓN**

Ser un recurso al alcance y cercano al ciudadano, resolutivo y eficiente.

Fomentar la autonomía del usuario evitando la dependencia a los servicios sociales.

Facilitar el acceso a servicios sociales en todo el mundo.

Garantizar la igualdad de oportunidades en relación al acceso a los recursos sociales.

Prestar un servicio público de calidad.

Mejorar continuamente

**VALORES**

BUENAS PRÁCTICAS

IGUALDAD EN EL TRATO

TRABAJO EN EQUIPO

RESPECTO

TRANSPARENCIA

PROFESIONALIDAD

CONFIDENCIALIDAD

---

**Ajuntament de Lloseta**

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta****3.5 Objetivos:**

Los objetivos se planificarán anualmente, durante el primer trimestre del año, derivado de los resultados de la memoria anual. Se registrarán en el registro "Tabla de objetivos / indicadores de calidad - UTS" donde también se llevará a cabo su seguimiento

**3.6 Comité de calidad.**

Para asegurar que se implementa y mantiene el presente Plan de gestión de la calidad se creará un Comité de calidad que estará formado por:

- Concejal / a de Servicios sociales.
- Coordinador / a de SS
- Trabajadores / as sociales.
- Educador / a social

Con independencia de otras funciones, deberá:

- a. Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procedimientos y metodologías necesarias para cumplir con el Plan de gestión de la calidad.
- b. Asegurar de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del usuario y la correcta prestación del servicio.

El Comité de calidad se reunirá de forma ordinaria semestralmente y, en caso necesario, de forma extraordinaria, cuando sea necesario.

---

**Ajuntament de Lloseta**

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432





Ajuntament de Lloseta

## ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

### 4.1 Gestión documental.

#### 4.1.1 Estructura

Los procedimientos o protocolos que establecen, incluirán como mínimo, los siguientes apartados:

0. Nombre, número de revisión, fecha, responsable de edición y responsable de aprobación.
1. Definiciones.
2. Desarrollo del procedimiento / protocolo
3. Registros
4. Documentación relacionada
5. Revisiones
6. Anexos

Respecto a los registros definidos internamente, deberán llevar, como mínimo:

- Nombre
- Número de revisión.
- Fecha.

#### 4.1.2 Revisión y aprobación

La revisión de los documentos se realizará continuamente con la utilización de los mismos.

Los cambios realizados en procedimientos, protocolos o instrucciones serán registrados en la tabla "Revisiones". El / la Trabajador / a social será responsable de comunicar las modificaciones al resto del personal a través de correo electrónico o en reunión de coordinación. Los documentos obsoletos se trasladarán a una carpeta digital llamada "Obsoletos", situada en la carpeta digital de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lloseta, es decir, junto al propio Plan de calidad.

Cualquier persona del servicio podrá identificar necesidades de cambio y comunicarlas al / la Trabajador / a social, quien con el responsable de aquel procedimiento / protocolo (si hay alguien más), estudiarán la propuesta y la llevarán a cabo o no.

La aprobación de los Procedimientos será realizada por el Comité de calidad.

#### 4.1.3 Distribución

El / la Trabajador / a social será la persona responsable de asegurar que todo el personal afectado por el Plan de Gestión de la Calidad disponga de acceso a este y toda la documentación derivada (interna y externa).

---

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432

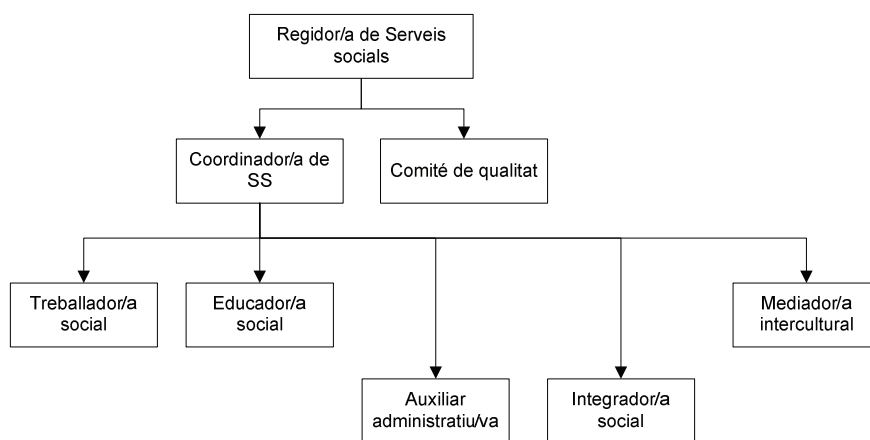


**Ajuntament de Lloseta**

Asimismo, también será responsabilidad del / la Trabajador / a social comunicar las modificaciones que se puedan dar a dichos documentos, ya sea vía e-mail o documentalmente.

**4.2 Recursos Humanos.**

- Organigrama



- Personal que realiza el servicio necesidades (funciones y requisitos de competencia - contratación y estabilidad laboral)

La definición de funciones y responsabilidades, así como la determinación de los requisitos de competencia y / o experiencia, y la sistemática de contratación y estabilidad de personal por el servicio se llevará a cabo según lo establecido en el procedimiento de procedimiento de "Recursos Humanos".

- Formación del personal - detección de necesidades:

La sistemática de detección de necesidades formativas, así como su planificación, ejecución y evaluación, para el personal del servicio se llevará a cabo según lo establecido en el procedimiento de "Recursos Humanos".

**4.2.1 Otra información relacionada con Recursos Humanos.**

- Respecto a tipología de puestos de trabajo de las UTS y el cumplimiento con las ratios establecidas en el artículo 10 del Decreto 48/2011, de 13 de mayo, por el que se regulan los principios generales (incluyendo las posteriores modificaciones), se dispone de:

---

**Ajuntament de Lloseta**

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta**

PUESTO DE TRABAJO	RATIO (base 1)
Trabajador/a social	1
Educador/a social	1
Auxiliar administrativo/va	0,75

- Se dispone de un plan de igualdad, de acuerdo a lo establecido en la Ley 12/2006, de 20 de septiembre, para la mujer, con medidas especiales para la conciliación de la vida laboral y familiar del personal.

**4.3 Infraestructuras.**

En la tabla siguiente se pueden apreciar las infraestructuras disponibles para llevar a cabo el servicio.

	SAD LLOSETA
<b>Recursos Humanos</b>	Ver apartado 4.2.
<b>Recursos Humanos subcontratados</b>	No aplica
<b>Recursos materiales</b>	Se dispone de una recepción, 6 despachos, 1 archivo, 1 sala de reuniones / actividades, baños, líneas telefónicas específicas de servicios sociales y material informático. un vehículo
<b>Recursos económicos</b>	Para llevar a cabo las actividades programadas, nos regimos en base a presupuestos anuales. El presupuesto de la Corporación Local presenta una partida destinada a servicios sociales, esta partida se nutre de las cantidades asignadas por la propia Corporación Local y del compromiso de cofinanciación para el desarrollo de las prestaciones básicas según el Plan Concertado de Prestaciones Básicas. Además se puede recurrir también a otras subvenciones destinadas a corporaciones locales para desarrollar algunos programas o servicios.

- Sistemática de mantenimiento preventivo y correctivo.

El mantenimiento de las infraestructuras disponibles para el servicio se llevará a término según lo establecido en el procedimiento de "Mantenimiento de infraestructuras".

**4.4 Compras y proveedores.**

La sistemática de compras así como la selección y control de proveedores necesarios para el servicio se llevará a cabo según lo establecido en el procedimiento de procedimiento de mantenimiento de "Compras y proveedores".

---

**Ajuntament de Lloseta**

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta****• COMUNICACIÓN**

La comunicación a Servicios sociales se basa en la comunicación interna y externa, la cual tendrá en cuenta lo que se expone a continuación.

**5.1 Vías de comunicación existentes.**

- Interna:
  - Telefónicamente.
  - E-mail.
  - Verbalmente.
  - Reuniones.
  - WhatsApp
- Externamente:
  - Telefónicamente.
  - E-mail.
  - Verbalmente (entrevista, visitas domiciliarias, reuniones)
  - Per escrito (Instancia al Ayuntamiento, Hojas de derivación).

**5.2 Información a disposición de les persones usuarias.**

Estará siempre en un sitio visible, a disposición del usuario/a, la siguiente información:

- Autorizaciones.
- Precios.
- Reglamento de régimen interno o normas de funcionamiento.
- Organigrama del personal.
- Aviso sobre disponibilidad de hojas de reclamación y posibilidad de reclamar directamente a la administración competente.
- Buzón de sugerencias o soporte para comunicar sugerencias.
- Acreditaciones y/o certificado de evaluación del nivel de calidad vigentes.

---

**Ajuntament de Lloseta**

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432





**Ajuntament de Lloseta**

• **PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

La realización de los servicios sociales objeto del presente Plan de calidad se llevará a cabo según se establece en los siguientes procedimientos:

- Procedimiento del Servicio de Información, orientación, asesoramiento, intervención y derivación.
- Procedimiento de proyectos de trabajo social.

Los proyectos de trabajo social se estructurarán según se establece en el citado procedimiento y todos los proyectos definidos formarán parte del Plan de calidad de UTS



**Ajuntament de Lloseta****7 CONTROL DE LA CALIDAD.**

A continuación se indican las herramientas que se utilizarán para el control de la gestión de la calidad dentro del Servicio:

**7.6 Gestión de incidencias, quejas y reclamaciones.**

La gestión de las incidencias así como de las quejas y reclamaciones al servicio se llevará a cabo según lo establecido en el procedimiento "Incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias".

**7.7 Gestión de sugerencias**

La gestión de las sugerencias al servicio se llevará a cabo según lo establecido en el procedimiento "Incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias".

**7.8 Seguimiento de procesos**

Para llevar a cabo el seguimiento de las cualidades a los procesos del servicio, se establecerán indicadores de seguimiento o con valor planificado, a los que se llevará a cabo un seguimiento cuatrimestral.

Estos indicadores, junto con el responsable de llevar a cabo su seguimiento, y la periodicidad, se planificarán a la "Tabla de objetivos / indicadores de calidad - UTS".

**7.9 Satisfacción del usuario**

Para conocer la percepción del usuario respecto al cumplimiento de sus expectativas y su satisfacción frente al servicio que ha recibido, anualmente se llevará a cabo un estudio de satisfacción mediante la encuesta de satisfacción de UTS".

El porcentaje mínimo de respuesta, sobre todos los / las usuarios / as de servicios sociales, para que la información sea representativa será el establecido en la "Tabla de objetivos / indicadores de calidad - UTS".

**7.10 Revisión de la calidad**

Anualmente, se llevará a cabo una Memoria de servicios donde se analizará el desarrollo de los procesos, los niveles de calidad así como el nivel de satisfacción de las personas usuarias de servicios sociales. Esta memoria incluirá, como mínimo:

- Indicadores básicos de atención.
- Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Análisis de incidencias.
- Oportunidades de mejora detectadas y llevadas a cabo.
- Indicadores de calidad de proceso.
- Nivel de satisfacción de las personas usuarias.
  - o Resultados de las encuestas de satisfacción.
  - o Quejas y reclamaciones al servicio.

---

**Ajuntament de Lloseta**

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432





**Ajuntament de Lloseta**

o Sugerencias recibidas al servicio.

- Conclusiones:
  - o Mejoras.
  - o Nuevos objetivos e indicadores.
  - o Necesidad de proyectos.
  - o Necesidad de recursos.

---

**Ajuntament de Lloseta**

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432





**Ajuntament de Lloseta**

• **ANEXOS**

Procedimiento "Recursos Humanos".

Procedimiento "Mantenimiento de les infraestructuras".

Procedimiento "Compras y proveedores".

Procedimiento "Servicio de información, orientación, asesoramiento, intervención y derivación".

Procedimiento "Proyectos de trabajo social".

Procedimiento "Incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias".

Tabla de objetivos / indicadores de calidad - UTS.

Encuesta de satisfacción de UTS.

