



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES
C/ LOS BAÑOS, NUM. 10
30840 - ALHAMA DE MURCIA

PLAN DE DETECCIÓN DE NECESIDADES 2017

El **Plan de detección de necesidades** se ha elaborado a partir del análisis de situación de partida y del análisis DAFO del Centro de Servicios Sociales realizados. En los que se ha evaluado la planificación, la dirección, los recursos, la prestación de los servicios, los sistemas de Evaluación, los usuarios y todos los programas y unidades del Centro. En estos análisis se han puesto de manifiesto que el Centro cuenta con una serie de debilidades y carencias que son las que recoge este Plan. Destacar que ha sido un trabajo consensuado donde hemos participado todo el personal del Centro.

Al ser el primer Plan de detección de necesidades realizado en el Centro contempla todas las necesidades que se han detectado. El PLAN debe ejecutarse con cargo a los gastos presupuestarios ordinarios y por tanto no todas podrán ejecutarse durante 2017 por no estar contempladas en el presupuesto de este año. No obstante se han recogido todas, para que aquellas que no se puedan satisfacer durante este año poder incluirlas en el presupuesto de 2018.

Este plan de necesidades permite llevar a cabo todas las actuaciones necesarias para la adquisición de todos aquellos medios y / o ejecución de las medidas que con cargo al presupuesto de 2017 se puedan realizar y servirá como base para elaborar el Plan General de Compras y previsión de gastos para 2018. Queda por determinar el coste económico que supone dar respuesta a todas y cada una de las necesidades, que se realizará y se contemplará en el Presupuesto de 2018.

Los Objetivos de este Plan de detección de necesidades son:

Objetivo general:

Satisfacer oportunamente las necesidades del Centro y el correcto desarrollo de sus funciones, en lo que respecta a los siguientes elementos: medios tecnológicos e informáticos, equipamiento, materiales, infraestructura, formación y recursos humanos. Todo ello para mejorar la atención de los usuarios.

Objetivos específicos:

- Mejorar y dotar al Centro de Servicios Sociales de los elementos necesarios para su correcto funcionamiento.
- Priorizar los grupos de elementos que se incluirán en el plan de compras basado en las necesidades reales.
- Programar con la debida anticipación, las compras periódicas de elementos mediante los sistemas autorizados
- Controlar con la periodicidad que se determine, la ejecución del Plan de Compras.

Las necesidades que se han detectado y priorizado las podemos clasificar en las siguientes **categorias**:

- **Medios tecnológicos e informáticos**
- **Equipamiento**
- **Materiales**
- **Infraestructura**
- **Formación**
- **Recursos humanos**

Dentro de cada categoría tenemos los siguientes **elementos**:

1º. Medios tecnológicos e informáticos:

- **Fax**

El Fax del que se disponía en el Centro dejó de funcionar y con su adquisición se agilizaría el trabajo de emisión y recepción de documentos a través de este sistema, pues actualmente se está utilizando el fax del Ayuntamiento, con el consiguiente retraso que esto supone.

- **Maquina multifunción (impresora, etc.)**

La impresora / fotocopidora que está situada en la primera planta del Centro lleva más de dos meses con problemas, habiendo sido reparada por el técnico en más de 5 ocasiones y no llegando a funcionar en las últimas reparaciones más de unas horas.

Esto supone que todo el personal que se encuentra en esta planta (7 personas) para la impresión y fotocopiado de la documentación necesaria para la gestión y tramitación de expedientes tengan que realizarlo en la planta baja, con la consiguiente pérdida de tiempo que requiere el desplazamiento y a la vez se colapsan las impresoras/fotocopiadoras que se encuentran en esta planta.

- **Escáner profesional: de doble cara de alta velocidad**

Con la implantación del registro electrónico para poder prestar este servicio desde el Centro tanto a los usuarios como a nivel interno (registro de solicitudes de prestaciones, comunicación de cambios en las prestaciones, emisión de informes sociales, etc.) es necesario contar con este escáner profesional que facilita y agiliza este trabajo administrativo.

- **Ordenador para uso de usuarios**

Con la implantación de la Carta de Servicios se pretende facilitar a los usuarios que éstos puedan pedir cita, realizar consultas, solicitar certificados, etc. y tenemos conocimiento que una parte de nuestros usuarios no disponen de los medios técnicos que le permitan realizar estas gestiones.

Por ello, se considera necesario que el Centro cuente con un espacio con un ordenador donde puedan acceder y gestionar sus citas, sus consultas, etc.. Este sistema que ya esta siendo utilizado en otras administraciones (ejemplo: SEF) supondría una mejora para los usuarios y una disminución de la atención desde administración.

- **Impresora para uso de los usuarios**

Para completar el servicio que se pretende dar al usuario para poder realizar sus gestiones, petición de cita, obtención de certificados es necesario contar además del ordenador con una impresora donde pueda imprimir los certificados y citas.

- **2 Teléfonos**

Esta previsto que durante este año se incorporen dos profesionales por lo que es necesario que estos cuenten con este dispositivo para poder realizar sus funciones.

- **2 Equipos de Puesto (ordenador)**

Como se ha indicado anteriormente la incorporación de dos profesionales requiere que éstos cuenten para poder realizar su trabajo de un equipo o puesto (ordenador).

- **Programa informático registro interno (Compromisos Carta de Servicios y atención realizada en administración)**

Actualmente no se cuenta con un sistema informático que permita poder evaluar de forma ágil el cumplimiento de los compromisos que recoge la Carta de Servicios, así como la atención realizada desde Administración. Por ello, es necesario la elaboración de un Programa informático que posibilite su registro y posterior explotación estadística.

- **Sistema de Cita Previa On – line**

El sistema de citas con que cuenta el Centro consiste en un archivo Excel y para solicitar Cita Previa la persona puede hacerlo telefónicamente o presencialmente en el Centro de Servicios Sociales en horario de 8 a 15 horas, de lunes a viernes.

Este sistema de Cita Previa On – Line es una apuesta por la modernización y actualización a los nuevos medios. Con su puesta en marcha se amplía las formas de solicitar una cita y va a suponer una serie de **ventajas** tanto para el propio Centro como para los usuarios (para el **Centro**: mayor eficacia, ahorro de costes y mejora de la productividad, mejora de la imagen del Centro, se disminuyen las colas. Para los **usuarios**: evita hacer colas y/o realizar llamadas telefónicas, aumenta el horario de solicitud actual a 14 horas diarias todos los días de la semana, puede realizarla sin tener que desplazarse al Centro).

- **Programa informático Guía de Servicios para Página Web Centro de Servicios Sociales**

En la elaboración de la Carta de Servicios se ha detectado que el Centro no dispone de una Guía de Servicios en el Portal del Ayuntamiento donde el ciudadano pueda acceder y conocer todos los servicios que se prestan en el Centro: ubicación, teléfono, formas de acceso (enlace directo a Cita Previa on – line y al correo electrónico de consulta), prestaciones, ayudas y servicios (requisitos, impresos de solicitud, documentación a presentar, plazos, etc.) tanto propios del Centro como aquellos que son de otras

administraciones (acceso directo a los portales de las mismas) y que se pueden gestionar desde el propio Centro.

Disponer de esta Guía de Servicios en el Portal del Ayuntamiento es otra apuesta por la modernización y actualización a los nuevos medios, que va suponer una serie de **ventajas** tanto para el propio Centro como para los usuarios (para el **Centro**: mayor eficacia, ahorro de costes y mejora de la productividad, mejora de la imagen del Centro, se disminuyen las consultas. Para los **usuarios**: algunas consultas y trámites pueden realizarlos directamente sin tener que desplazarse al Centro, podrá disponer de información de todos los servicios, conocer los requisitos y la documentación preceptiva que podrá aportar para su tramitación...).

- **Correo electrónico para consultas de los usuarios**

En la actualidad no disponemos de un correo específico para la realización de consultas por parte de los usuarios. Por lo que no es un medio muy utilizado por ellos. Y en las ocasiones que lo utilizan han tenido que pasar previamente por el Centro o a través de terceros indagar el correo donde pueden dirigirse.

Al igual que con la Cita Previa On-Line y la Guía electrónica de Servicios, con el correo electrónico para que los usuarios puedan hacer sus consultas, el Centro de Servicios Sociales se suma a los nuevos medios electrónicos y además de las ventajas enumeradas en los dos elementos anteriores proporciona confidencialidad a los usuarios.

- **Servicio telefónico encuesta de satisfacción de los usuarios**

En la elaboración de la Carta de Servicios se ha valorado la necesidad de contar con una Encuesta de Satisfacción de los Usuarios. Esta encuesta podrá ser cumplimentada presencialmente en el Centro y a través de la Web del Ayuntamiento. Pero se ha visto también necesario contar con un sistema de valoración de satisfacción de los usuarios que se pueda realizar telefónicamente. Éste un medio ya muy utilizado por otras administraciones.

- **Hilo musical sala de espera**

El hilo musical o música de fondo es una herramienta que se utiliza para generar una ambientación musical adecuada. Se trata de un sistema de audio cuya función principal es la de reproducir música de forma ininterrumpida para crear la atmósfera adecuada.

Contar con hilo musical supone una serie de ventajas:

- Evita incomodos silencios en la sala, además de reducir el ruido ambiental.
- Consigue un ambiente adecuado para que los clientes de sientan más cómodos.
- La música de fondo ayuda a reducir la sensación de espera de los usuarios.

- **Sistema de megafonía atención usuarios**

El Centro cuenta con planta baja y alta, estando la sala de espera en la planta baja y acceso directo a la misma solo tienen dos despachos. En la actualidad para llamar a los usuarios que esperan ser atendidos los profesionales deben salir a la sala de espera y/o bajar las escaleras.

El contar con un sistema de comunicación desde los despachos a la sala de espera supondría un ahorro de tiempo tanto para los profesionales como para los usuarios.

- **Buzón virtual de quejas, sugerencias y felicitaciones.**

(ver en materiales).

2º. Equipamiento:

- **4 Sillas ergonómicas**

Las sillas usadas por los profesionales tiene más de 10 años de uso y algunas de ellas se encuentran en mal estado. Así mismo parte de los profesionales presentan problemas de salud: los consabidos dolores de espalda.

El uso de sillas ergonómicas permite evitar y disminuir las molestias, reducir la ausencia del trabajo por lesión y una mejora en el rendimiento laboral.

- **2 Mesas de despacho**

Está previsto que durante este años se incorporen dos nuevos profesionales al Centro, por lo que será necesario la adquisición de dos mesas de despacho. Equipamiento imprescindible para poder llevar a cabo su trabajo.

- **2 Sillas director**
Por el mismo motivo de las mesas es necesario que los profesionales cuenten con una silla para su uso.

- **4 Sillas despacho**
Al haber dos puestos nuevos de trabajo es necesario que donde se ubiquen y para la adecuada atención a los usuarios cuenten al menos con 2 sillas.

- **3 Archivadores**
El Centro precisa como mínimo de tres archivadores nuevos, para uso de los profesionales (ya existentes y nuevos).

- **1 Mesa para ordenador usuarios**
Como se ha indicado anteriormente con la implantación de la Carta de Servicios se pretende facilitar a los usuarios que éstos puedan pedir cita, realizar consultas, solicitar certificados, etc. y una parte de nuestros usuarios no disponen de los medios técnicos que le permitan realizar estas gestiones.

Por ello, se va a dotar al Centro cuenta con un espacio con un ordenador donde los usuarios puedan acceder y gestionar sus citas, sus consultas. Por tanto es necesario contar con una mesa donde colocar el ordenador o pantalla.

- **Cortinas o estores para 5 despachos**
Al trasladar hace dos la ubicación del Centro de Servicios Sociales al actual local se priorizaron otras necesidades y quedo pendiente la instalación de cortinas y/o estores en todos los despachos.

Es necesario al menos dotar 5 despachos de estos medios, pues en estos despachos la ubicación de las ventanas hace que el sol de directamente y de frente a los profesionales o a los usuarios y sea necesario cerrar las ventanas o en aquellos que no hay contraventana tapar el espacio por donde entra la luz.

3º. Materiales:

- **2 Papeleras**
Como se ha indicado anteriormente está prevista la incorporación de dos profesionales, por lo que es necesario la adquisición de dos papeleras.

- **Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones**

El Centro no cuenta con un buzón de quejas y sugerencias para recoger las formuladas por los usuarios sobre el funcionamiento del mismo, los servicios y la atención recibida, que nos permita supervisar nuestra propia actividad y plantear acciones de mejora.

Por tanto, es necesario que el Centro cuente con **un buzón** en el Centro para que los ciudadanos puedan presentar sus quejas y sugerencias presencialmente, así como **un soporte o medio electrónico** para poder presentarlas telemáticamente.

4º. Infraestructura:

- El Centro de Servicios presenta una serie de deficiencias que es necesario subsanar para una atención con las condiciones necesarias de privacidad hacia los usuarios. Sobre todo teniendo en cuenta el tipo de atención que se realiza en el Centro.

Ello es debido a que hay despachos compartidos, con solo la separación de archivos o un biombo, donde los usuarios se ven; despachos abiertos, es decir con una de las paredes sin cerrar hasta el techo, que además al tener los techos altos expande la voz, oyéndose toda la conversación mejor en la sala de al lado que en el despacho donde se está atendiendo a la persona; la sala de reuniones se encuentra en una estancia abierta y de paso, sin privacidad, dándose el hecho de que todo lo que se habla se oye en la sala de espera (donde siempre hay personas); y mesas de atención en espacios abiertos y de paso.

Indicar que ya se han recibido quejas de usuarios respecto a la falta de privacidad en la atención prestada.

Por tanto, es necesario al menos:

- **El cierre sala de reuniones**
 - **El cierre 2 despachos**
 - **La separación y cierre 3 despachos**
- Señalar que con la incorporación de dos nuevos profesionales el Centro actualmente no cuenta con despachos para su ocupación.
Así mismo, como mínimo tendría que contar con una sala de archivo común, pues por la falta de espacio en los pasillos se han instalado armarios y archivadores.

Por tanto, se tendría que estudiar y presupuestar al menos las siguientes posibles ampliaciones:

- **Ampliación del Centro: 2 despachos**
- **Ampliación del Centro: sala de archivo**

- **Aparcamiento discapacitados (dos puertas acceso al Centro)**

Aunque la ubicación del Centro hace que este disponga de aparcamientos en su cercanía, es necesario que se habiliten aparcamientos para discapacitados en las dos puertas de acceso del Centro, teniendo que los días del mercado semanal y de fiestas locales u otros eventos las plazas de aparcamiento se reducen o eliminan.

- **Arreglo sistema de calefacción – frío**

El sistema de calefacción – frío presenta problemas, es decir no distribuye el aire frío o caliente por igual en todas las estancias. Por ello para tener aire frío o caliente adecuado en una parte del edificio la otra parte se hiela y/o se asfixia.

Ya se ha informado de esta situación sin que hasta la fecha se haya solucionado el problema, por el coste que supone. Por tanto es necesario que se presupueste al menos el importe necesario para su solución, para posteriormente realizar el arreglo del sistema.

5º. Formación:

El Centro no cuenta con un Plan de Formación, por lo que habitualmente de la oferta de formación (CARM, Universidad, Ayuntamientos, sindicatos, etc.) cada profesional selecciona y realiza actividades formativas vinculadas con su puesto de trabajo. Así, nos encontramos con que hay profesionales que no realizan ninguna acción formativa y otros varias.

La formación continua de los trabajadores es muy importante, si la consideramos como una inversión por parte del Ayuntamiento. La formación permite el reciclaje de los profesionales para mejorar su desempeño, favorece la motivación de los mismos y posibilita su adaptación a las nuevas normativas legales, las nuevas tecnologías, etc.

En el transcurso del Curso para la elaboración de la Carta de Servicios del Centro de Servicios Sociales a través sobre todo del DAFO realizado, así como de la Memoria justificativa de la Subvención de la CARM para el desarrollo de

actuaciones de atención primaria de servicios sociales se han detectado una serie de carencias que como grupo tenemos y que se proponen a continuación:

- **Supervisión externa**
- **Sistema de información usuarios de Servicios Sociales (SIUSS)**
- **Primeros auxilios en el trabajo**
- **Informática aplicada al trabajo**
- **Ingles**
- **Trabajo en Equipo**
- **Efecto quemado**
- **Proceso de exclusión social**

6º. Recursos humanos:

- **Trabajador Social (Programa de Trabajo Social)**

Este año la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en la Subvención que otorga al Ayuntamiento de Alhama de Murcia tiene previsto ampliar a una nueva medida: que es la de refuerzo del Programa de Trabajo Social, mediante la financiación de un trabajador social.

Puesto que es necesario para mejorar la atención que actualmente venimos prestando y que supondría una disminución en la demora de atención. Por tanto, estamos hablando de contratar un trabajador social para UTS.

- **Trabajador Social (Programa de Familia)**

Este año la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades ha realizado la propuesta de una Subvención que otorga al Ayuntamiento de Alhama de Murcia para el desarrollo de proyectos sociales de Apoyo a la Familia e Infancia. Esta subvención abarca tres tipos distintos de actuaciones:

1. Proyectos dirigidos a paliar y mejorar la situación de vulnerabilidad social de las familias, cubriendo necesidades básicas.
2. Proyectos de apoyo a la conciliación familiar y laboral.
3. Servicios de intervención y apoyo familiar.

Hasta la fecha se habían presentado proyectos para el tipo 1. Y se justificaba con las ayudas de emergencia social que se concedían a familias con menores. Este año ya no existen esas ayudas y se prevé que con las nuevas Prestaciones no se va a poder justificar el importe total de la Subvención.

En el análisis DAFO realizado en el Curso para la elaboración de la Carta de Servicios del Centro se ha detectado la necesidad de contar con refuerzo de un profesional en el Programa de Familia para intervención familiar.

Por ello, se ha valorado para ese año presentar proyectos del tipo 2 y 3. Por lo que es necesaria la contratación de un trabajador social, que previsiblemente será para un máximo de 6 meses a jornada completa.

- **Coordinador**

En el análisis DAFO señalado anteriormente también se ha puesto en evidencia la no existencia de un nivel de dirección o coordinación en el Centro. Situación que ya conocía y que se venía reclamando.

Se han detectado una serie de debilidades que dificultan el buen funcionamiento del Centro: dificultades en la toma de decisiones, sobrecarga en todos los profesionales con funciones no propias, ausencia de planificación y revisión (funcionando al día a día)... Y a la vez se valoró como una oportunidad que en la Relación de Puestos de Trabajo existe un puesto vacante de Jefe de Servicio.

Por lo que se propone la cobertura de este puesto de trabajo, que permita al Centro contar con un Coordinador y/o Jefe de Servicio.

- **Auxiliar Administrativo**

El Centro de Servicios Sociales en los últimos años ha venido contando con 3 auxiliares administrativos o con 2 auxiliares y 1 administrativo. Y desde octubre de 2016 cuenta con 1 administrativo y 1 auxiliar administrativo, por terminación del contrato de la persona que ocupaba el otro puesto de auxiliar administrativo y que hasta la fecha no se ha provisto.

Desde esta unidad se llevan a cabo las tareas administrativas necesarias para el funcionamiento del centro, así como las de atención a los ciudadanos y derivación de los usuarios a los distintos programas y profesionales del mismo. Además del Centro de Servicios Sociales también realizan las tareas administrativas que generan otros Centros y Servicios de la Concejalía de Servicios Sociales (Centro de Día de Personas Mayores, Centro de Día de Personas con Discapacidad Intelectual y el Centro de Atención Psicosocial).

Además de su trabajo habitual tendrían que asumir el registro electrónico a través del programa ORVE que desde el mes de febrero se ha puesto en marcha en el Ayuntamiento y que hasta la fecha no se ha hecho por falta de personal. Así como todas las nuevas tareas que supone la puesta en marcha de la Carta de Servicios. Por tanto, se propone la contratación de un auxiliar administrativo de apoyo a la Unidad Administrativa en jornada completa.

- **Conserje**

Hace años el Centro contó con este puesto de trabajo que se suprimió. Al no existir, sus funciones las realiza mayoritariamente la Unidad Administrativa, con el consiguiente detrimento de su propio trabajo.

Con la puesta en marcha de la Carta de Servicios, sobre todo con todo lo relacionado con dotar a los usuarios de los medios (ordenador in situ) para poder concertar citas, acceder a otras administraciones públicas, realizar trámites on-line, etc., vemos la necesidad de contar con este puesto de trabajo que además de otras tareas de conserje pueda realizar esta. Así como todas aquellas que la puesta en marcha de los Itinerarios de información e inserción social han generado.

La propuesta es de la contratación de un conserje con una jornada de 25 horas semanales.

- **Equiparación salarial laborales**

La Equiparación salarial de los laborales supone reconocer la labor profesional del personal laboral que desarrolla las mismas funciones que el funcionario y que actualmente esta percibiendo un sueldo inferior. Se propone aumentar y consolidar dicho sueldo para equiparlo al de los funcionarios.

Es una cuestión de justicia social que evitará la discriminación salarial por motivos del tipo de relación laboral que el trabajador tenga con el Ayuntamiento.

Resumen de detección de necesidades 2017

CONCEPTO	€	€
MEDIOS TECNOLOGICOS/INFORMÁTICOS		
FAX		
MAQUINA MULTIFUNCIÓN (Impresora, etc.)		
ESCÁNER PROFESIONAL		
ORDENADOR PARA USO DE LOS USUARIOS		
IMPRESORA PARA USO DE LOS USUARIOS		
2 TELEFONOS		
2 EQUIPOS DE PUESTO (ordenador)		
P. INFORMÁTICO REGISTRO INTERNO /C.S.		
SISTEMA DE CITA PREVIA ON -LINE		
P. INFORMÁTICO GUIA DE SERVICIOS		
CORREO ELECTRÓNICO CONSULTAS USUARIOS		
SERVICIO TELEFÓNICO ENCUESTA SATISFACCIÓN		
HILO MUSICAL SALA DE ESPERA		
SISTEMA DE MEGAFONIA ATENCIÓN USUARIOS		
BUZON VIRTUAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
TOTAL MEDIOS TECNOLÓGICOS INFORMÁTICOS		
EQUIPAMIENTO		
4 SILLAS ERGONÓMICAS		
2 MESAS DESPACHO		
2 SILLAS DIRECTOR		
4 SILLAS DESPACHO		
3 ARCHIVOS		
1 MESA ORDENADOR USO USUARIOS		
CORTINAS O ESTORES PARA 5 DESPACHOS		
TOTAL EQUIPAMIENTO		
MATERIALES		
2 PAPELERAS		
BUZON DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
TOTAL MATERIALES		
INFRAESTRUCTURA		
CIERRE SALA REUNIONES		
CIERRE 2 DESPACHOS		
SEPARACIÓN Y CIERRE 3 DESPACHOS		
AMPLIACIÓN CENTRO: 2 DESPACHOS		
“ “ SALA DE ARCHIVO		
APARCAMIENTO DISCAPACITADOS (2 Puertas acceso)		
ARREGLO SISTEMA CALEFACCION - FRIO		
TOTAL INFRAESTRUCTURA		
FORMACIÓN		
SUPERVISION EXTERNA		
GESTION POR PROCESOS		
SIUSS		
PRIMEROS AUXILIOS EN EL TRABAJO		
INFORMÁTICA APLICADA TRABAJO		
INGLES		
TRABAJO EN EQUIPO		
EFFECTO QUEMADO		
PROCESO DE EXCLUSIÓN SOCIAL		
TOTAL FORMACIÓN		
RECURSOS HUMANOS		
TRABAJADOR SOCIAL (P. TRABAJO SOCIAL)		
TRABAJADOR SOCIAL (P. FAMILIA)		
COORDINADOR		
AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
CONSERJE		
EQUIPARACIÓN SALARIAL LABORALES		
TOTAL RECURSOS HUMANOS		
TOTAL COSTE NECESIDADES		

