

INFORME DE RESULTADOS DEL PLAN DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES 2017 (CARTA DE SERVICIOS)

1. ANTECEDENTES

El **Plan de detección de necesidades 2017** se elaboró a partir del análisis de situación de partida y del análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) del Centro de Servicios Sociales realizados en el primer trimestre de 2017. Este análisis fue fruto del planteamiento de trabajo de la implantación de la Carta de Servicios en el Centro Municipal de Servicios Sociales. Al ser el primer Plan de detección de necesidades, contemplaba todas las necesidades y carencias detectadas hasta ese momento.

2. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE DETECCIÓN DE NECESIDADES

El **objetivo general** es “Satisfacer oportunamente las necesidades del Centro y el correcto desarrollo de sus funciones en lo que respecta a las siguientes CATEGORÍAS:

1. Medios Tecnológicos e Informáticos
2. Equipamiento
3. Materiales
4. Infraestructura
5. Formación
6. Recursos Humanos

3. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS NECESIDADES DETECTADAS

En el siguiente cuadro se recoge de forma resumida las necesidades que se pudieron ejecutar y las que no se pudieron realizar:

NECESIDADES 2017		
Categorías	EJECUTADAS	NO EJECUTADAS
MEDIOS TECNOLOGICOS/INFORMÁTICOS		
FAX X		Por falta presupuesto
MAQUINA MULTIFUNCIÓN (Impresora, etc.) ✓	Si	
ESCÁNER PROFESIONAL X		Por falta de presupuesto
ORDENADOR PARA USO DE LOS USUARIOS X		Por falta presupuesto
IMPRESORA PARA USO DE LOS USUARIOS X		Por falta presupuesto
2 TELEFONOS ○	No hizo falta	
2 EQUIPOS DE PUESTO (ordenador) ○	No hizo falta	
P. INFORMÁTICO REGISTRO INTERNO /C.S. ✓	Si, Maytao y otros	
SISTEMA DE CITA PREVIA ON –LINE ○		No se priorizo
P. INFORMÁTICO GUIA DE SERVICIOS ○		No se priorizo
CORREO ELECTRÓNICO CONSULTAS USUARIOS X		No realizado
SERVICIO TELEFÓNICO ENCUESTA SATISFACCIÓN X		Por falta de presupuesto
HILO MUSICAL SALA DE ESPERA X		Por falta de presupuesto
SISTEMA DE MEGAFONIA ATENCIÓN USUARIOS X		Por falta de presupuesto
BUZON VIRTUAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ✓	Si	
EQUIPAMIENTO		
4 SILLAS ERGONÓMICAS X		Por falta de presupuesto
2 MESAS DESPACHO ○	No hizo falta	
2 SILLAS DIRECTOR ✓	Solo se necesito 1	
4 SILLAS DESPACHO ○	No hizo falta	
3 ARCHIVOS ✓	Si, los tres	
1 MESA ORDENADOR USO USUARIOS X		Por falta de presupuesto
CORTINAS O ESTORES PARA 5 DESPACHOS X		Por falta de presupuesto
No estaba contemplado y si se adquirió un ARMARIO Y UN REPOSAPIES		
MATERIALES		
2 PAPELERAS	No hizo falta	
BUZON DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ✓	Si	
INFRAESTRUCTURA		
CIERRE SALA REUNIONES X		No presupuestado. No vº bº arquitecto
CIERRE 2 DESPACHOS X		“
SEPARACIÓN Y CIERRE 3 DESPACHOS X		“
AMPLIACIÓN CENTRO: 2 DESPACHOS X		“
“ “ SALA DE ARCHIVO X		“
APARCAMIENTO DISCAPACITADOS (2 Puertas acceso) X		No realizado
ARREGLO SISTEMA CALEFACCION – FRIO X		Por falta de presupuesto
FORMACIÓN		
SUPERVISION EXTERNA ✓	Nivel individual (2)	
GESTION POR PROCESOS X		No
SIUSS X		No
PRIMEROS AUXILIOS EN EL TRABAJO X		No

INFORMÁTICA APLICADA TRABAJO		No
INGLES		No
TRABAJO EN EQUIPO	Nivel individual (2)	
EFFECTO QUEMADO		No
PROCESO DE EXCLUSIÓN SOCIAL	Nivel individual (2)	
RECURSOS HUMANOS		
TRABAJADOR SOCIAL (P. TRABAJO SOCIAL)	Diciembre	
TRABAJADOR SOCIAL (P. FAMILIA)		Retraso subvención
COORDINADOR		Retraso subvención
AUXILIAR ADMINISTRATIVO		No priorizado
CONSERJE	Diciembre	
EQUIPARACIÓN SALARIAL LABORALES		Sin modificación

5. VALORACIÓN SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DETECCIÓN DE NECESIDADES

Observamos que el motivo prioritario del no cumplimiento es la falta de presupuesto. En el Plan de detección de Necesidades de 2017, publicado en Octubre de ese año, ya se señalaba, que al no estar recogidas en el presupuesto general habría dificultad, porque el Plan se elaboró cuando el presupuesto ya estaba aprobado. Al no contar por tanto con los medios económicos necesarios no todas las necesidades se podrían subsanar.

Otros motivos han sido: No ser una necesidad prioritaria en ese momento, el retraso en las subvenciones y no contar con informes favorables de otros departamentos.

Si se han priorizado y llevado a cabo parte de las compras, reparaciones y/o adaptaciones planteadas de acuerdo al presupuesto y posibilidades del edificio, como han sido:

- * Máquina multifunción, necesaria para una ágil gestión y tramitación de expedientes.
- * Modificaciones en el registro interno: Maytao (sistema de gestión del expediente electrónico del Ayuntamiento de Alhama de Murcia).
- * Una silla para el despacho del nuevo puesto de Dirección/Coordinación del Centro.
- * 3 archivadores necesarios para guardar la documentación que requiere de archivo.
- * Instalación de un Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- * Ha habido formación para reciclaje profesional a nivel individual.
- * Y la incorporación de dos Trabajadores nuevos: una Trabajadora Social con funciones de UTS y un Conserje.

Por tanto las Necesidades que no se pudieron atender más las nuevas que han surgido quedan recogidas en el PLAN DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DEL 2018.



En Alhama de Murcia, 10 de Julio de 2018

Técnico Responsable del Plan de Detección de Necesidades

Fd.: M^a José Cifuentes Cánovas

Vº Bº

Técnico Responsable de la Carta de Servicios

Vº Bº

Directora- Coordinadora de Servicios Sociales

Fd.: M^a Ángeles Romero García.

Fd.: Eva M^a León Cánovas