

## **PLAN DE DETECCIÓN DE NECESIDADES 2018 DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES (CARTA DE SERVICIOS)**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Este es el **2º Plan de detección de necesidades** que se elabora en el Centro de Servicios Sociales. Este Plan de detección de necesidades arrastra del anterior parte de las necesidades que no pudieron subsanarse, que no se resolvieron al 100% y/o por diversos motivos vuelven a ser necesidades este año. Hay necesidades que aunque no se pudieron mejorar o eliminar este año no se contemplan por no considerarse prioritarias y otras que se incorporan por las necesidades de los servicios que se prestan y para lograr una mejor atención al ciudadano. Por tanto este año se vuelven a recoger necesidades que por motivos presupuestarios, al no depender solo de nuestro presupuesto o no haber podido presupuestarlas va a ser difícil poder llevar a cabo todas las actuaciones necesarias para la adquisición de todos aquellos medios y/o la ejecución de todas las medidas. No obstante se han querido presentar en este Plan, para así poder ir teniéndolas en cuenta para el próximo Plan.

### **2. OBJETIVOS DEL PLAN DE DETECCIÓN DE NECESIDADES**

#### **Objetivo general:**

Satisfacer las necesidades del Centro en el correcto desarrollo de sus funciones, en lo que respecta a los siguientes elementos: medios tecnológicos e informáticos, equipamiento, 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 semestralmente la ejecución del Plan de Compras y medidas.

### **3. LAS NECESIDADES Y SUS CATERGORIAS**

**Las necesidades** que se han detectado y priorizado las podemos clasificar en las siguientes categorías: **Medios tecnológicos e informáticos, Equipamiento, Infraestructura, Formación y 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. Actualmente se sigue utilizando sobre todo para la comunicación con el CAISS de Totana.
- **Escáner profesional de doble cara de alta velocidad:** La implantación del registro electrónico (registro de solicitudes de prestaciones, comunicación de cambios en las prestaciones, emisión de informes sociales, etc.) precisa contar con este escáner profesional que facilita y agiliza este trabajo administrativo.
- **Ordenador para uso de usuarios:** Con la Carta de Servicios se pretende facilitar a los usuarios los medios para que éstos puedan pedir cita, realizar consultas, solicitar certificados, etc., medios de los que gran parte de nuestros usuarios no disponen. Por ello, se considera necesario que el Centro cuente con un ordenador donde puedan acceder y gestionar sus citas, sus consultas, etc.. Este sistema que ya está 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. No pudiendo ser la misma que la que se usa por la administración y los técnicos por la privacidad de los documentos.
- **1 Teléfono:** Está previsto que durante este año se incorpore al menos un nuevo profesional, por lo que es necesario que cuente con este dispositivo para poder realizar sus funciones.
- **1 Equipo de Puesto (ordenador):** Como se ha indicado anteriormente previsión de incorporación de un profesional requiere que éste cuente para poder realizar su trabajo de un equipo o puesto (ordenador).
- **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).

Este sistema no se pudo implantar en 2017, pero éste año se ha priorizado y se está elaborando.

- **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. Éste 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 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.

- **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 usuarios se sientan más cómodos.
- La música de fondo ayuda a reducir la sensación de espera.

- **Buzón virtual de quejas, sugerencias y felicitaciones:** soporte o medio electrónico para poder presentarlas telemáticamente.

## **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.
- **1 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.

- **1 Sillas director:** Por el mismo motivo de las mesas es necesario que los profesionales cuenten con una silla para su uso.
- **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 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 precisa de un espacio con un ordenador donde los usuarios puedan acceder y gestionar sus citas, sus consultas, así como de una mesa donde colocar el ordenador o pantalla y la impresora.
- **Cortinas o estores para 6 despachos:** Al trasladar hace tres años la ubicación del Centro de Servicios Sociales al actual local se priorizaron otras necesidades, al igual que el año pasado y quedó pendiente la instalación de cortinas y/o estores en los despachos.  
Es necesario al menos dotar 6 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. Infraestructura:**

En 2017 no se pudo subsanar ninguna de las necesidades planteadas con respecto al interior del centro, una (arreglo sistema calefacción) por falta de presupuesto y las demás por no contar con una propuesta favorable por parte del departamento de urbanismo del Ayuntamiento por las características del edificio. Hubo servicios que han tenido que ubicarse en otros edificios municipales. Por todo ello se valoraron otras opciones como un Centro nuevo, que pueda acoger a todos los profesionales y necesidades del Servicio y contar con las condiciones indispensables de privacidad, sin que finalmente hubiese una buena opción. Por lo que es necesario continuar estudiando distintas opciones, el Centro continua presentando las mismas necesidades:

- 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 administración y de 2 despachos**
  - **La separación y cierre 2 despachos.**
- Señalar que con la incorporación de dos nuevos profesionales el Centro sigue sin disponer de los despachos necesarios.  
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: **3 despachos, sala de archivo y sala de espera.**
- **Puerta de entrada:** sensor para que ésta se cierre sola y adaptación a personas con discapacidad.
  - **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. Ya se ha presupuestado el importe y se tiene previsto realizarlo en periodo vacacional por la necesidad de no permanecer en la estancia durante las reparaciones.

#### **4º. Formación:**

El Centro no cuenta con un Plan de Formación formal, 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 profesionales 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.

Ya en 2017 se detectaron una serie de necesidades que como equipo tenemos y se propusieron una serie de acciones formativas que finalmente no llegamos a realizar como grupo, si individualmente algunas de ellas. Por ello, este año queremos señalar las siguientes:

- **Supervisión externa**
- **Sistema de información usuarios de Servicios Sociales (SIUSS)** Esta formación será proporcionada por la CARM con la implantación SIUSS en entorno WEB
- **Informática aplicada al trabajo**
- **Trabajo en Equipo**
- **Efecto quemado**

- **Proceso de exclusión social**
- **Gestión electrónica de expedientes**
- **Gestión por procesos y protocolos de actuación.**

Nos hemos marcado como prioridad la gestión electrónica de expedientes por la implantación del expediente electrónico y la gestión por procesos y protocolos de actuación que es uno de los compromisos y/o mejoras de la Carta de Servicios. Así como el trabajo en equipo.

## **5º. Recursos humanos:**

- **Lograr la continuidad del Trabajador Social (Programa de Familia):** El año 2017 la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades Subvenciona al Ayuntamiento para el desarrollo de proyectos sociales de Apoyo a la Familia e Infancia la contratación de un trabajador social para un **servicio de intervención y apoyo familiar** para seis meses a media jornada. Pero por problemas de retraso en la concesión de la subvención la incorporación del profesional fue en febrero de 2018, por un periodo de 5 meses. Por lo que es necesario que el Servicio siga contando con un profesional de trabajo social a partir de julio de 2018. Y que la jornada se aumente a completa.
- **Trabajador Social (Refuerzo Programa de Trabajo Social):** El año 2017 la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades concedió dos nuevas medidas en la Subvención que otorga al Ayuntamiento para refuerzo del Programa de Trabajo Social. Por el retraso de la concesión para este año existe la posibilidad de que se vuelva a dotar y de forma temporal se pueda destinar el importe a otras necesidades.  
Existiendo la posibilidad de que este año de contratar de forma temporal un Trabajador social para refuerzo de este programa, para mejorar la atención que actualmente venimos prestando y que supondría una disminución en la demora de atención.
- **Aumento jornada laboral del puesto de Asesor Jurídico:** la jornada laboral de este puesto es de 20 horas semanales y por el volumen de trabajo tanto de atención al público como de asesoramiento técnico interno se da una demora importante en la atención a los usuarios que demandan el servicio y una acumulación de trabajo.  
Este aumento de jornada sería de forma temporal, que será financiado del mismo modo que el puesto de Trabajador Social anterior.
- **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

continuar aumentando el sueldo y consolidar éste para alcanzar la equiparación con el 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.

- Consolidación de los puestos de trabajo:** En la relación de puestos de trabajo (R.P.T.) hay puestos vacantes, cuyas funciones vienen siendo realizadas por personal laboral. Por lo que sería necesario que estos puestos se doten en el presupuesto de 2019 para que puedan ofertarse y así mismo hay profesionales que vienen ejerciendo su actividad profesional como laborales y funcionarios interinos desde hace 10-15-20 años cuyos puestos no están ni contemplados en la R.P.T. y servicios prestados por empresas desde hace años. Por ello, también se tendría que ir incorporando esos puestos a la R.P.T., de cara a poder en los próximos años disminuir la temporalidad de la plantilla del Centro de Servicios sociales, lo que supondría su consolidación y estabilidad laboral (actualmente es personal funcionario solo el 27 % y el 73% personal temporal y/o funcionario interino).

<b>Resumen de detección de necesidades 2018</b>		
<b>CATEGORÍA</b>	<b>€</b>	<b>€</b>
<b>MEDIOS TECNOLOGICOS/INFORMÁTICOS</b>		
FAX		
ESCÁNER PROFESIONAL		
ORDENADOR PARA USO DE LOS USUARIOS		
IMPRESORA PARA USO DE LOS USUARIOS		
1 TELEFONOS		
1 EQUIPOS DE PUESTO (ordenador)		
SISTEMA DE CITA PREVIA ON -LINE		
CORREO ELECTRÓNICO CONSULTAS USUARIOS		
HILO MUSICAL SALA DE ESPERA		
BUZON VIRTUAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
<b>TOTAL MEDIOS TECNOLÓGICOS INFORMÁTICOS</b>		
<b>EQUIPAMIENTO</b>		
4 SILLAS ERGONÓMICAS		
1 MESAS DESPACHO		
1 SILLAS DIRECTOR		
3 ARCHIVOS		
1 MESA ORDENADOR USO USUARIOS		
CORTINAS O ESTORES PARA 6 DESPACHOS		
1 ARMARIO		
<b>TOTAL EQUIPAMIENTO</b>		
<b>MATERIALES</b>		
A eliminar si no se ve ninguna necesidad		
<b>TOTAL MATERIALES</b>		
<b>INFRAESTRUCTURA</b>		
CIERRE ADMINISTRACIÓN Y 2 DESPACHOS		
SEPARACIÓN Y CIERRE 2 DESPACHOS		
AMPLIACIÓN: 3 DESPACHOS, SALA ARCHIVO Y ESPERA		
ADAPTACIÓN PUERTA ENTRADAD (DISCAPADICAD)		
ARREGLO SISTEMA CALEFACCION - FRIO		
<b>TOTAL INFRAESTRUCTURA</b>		



<b>FORMACIÓN</b>		
SUPERVISION EXTERNA		
GESTION POR PROCESOS Y PROTOCOLOS ACTUAC.		
SIUSS		
GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS		
INFORMÁTICA APLICADA TRABAJO		
TRABAJO EN EQUIPO		
EFECTO QUEMADO		
PROCESO DE EXCLUSIÓN SOCIAL		
<b>TOTAL FORMACIÓN</b>		
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		
CONTINUIDAD TRABAJADOR SOCIAL (P. FAMILIA)		
TRABAJADOR SOCIAL (P. TRABAJO SOCIAL)		
EQUIPARACIÓN SALARIAL LABORALES		
CONSOLIDACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO		
<b>TOTAL RECURSOS HUMANOS</b>		
<b>TOTAL COSTE NECESIDADES</b>		

En Alhama de Murcia, 10 de Julio de 2018

Técnico Responsable del Plan de Detección de Necesidades

Fd.: M<sup>a</sup> José Cifuentes Cánovas

V<sup>o</sup> B<sup>o</sup>

Técnico Responsable de la Carta de Servicios

V<sup>o</sup> B<sup>o</sup>

Directora- Coordinadora de Servicios Sociales

Fd.: M<sup>a</sup> Ángeles Romero García.

Fd.: Eva M<sup>a</sup> León Cánovas