

PLAN DE DETECCIÓN DE NECESIDADES 2019 DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES (CARTA DE SERVICIOS)

1. INTRODUCCIÓN

Este es el **3º Plan de detección de necesidades** que se elabora en el Centro de Servicios Sociales. Este Plan de detección de necesidades arrastra de los anteriores 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 en los años anteriores no se contemplan, por no considerarse prioritarias y no contar con presupuesto suficiente, y otras que se incorporan por las necesidades de los servicios que se prestan y para lograr una mejor atención al ciudadano.

Pero también se vuelven a recoger necesidades que por motivos presupuestarios, al no depender solo de nuestro presupuesto o no haber podido presupuestarias 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 por la importancia de las mismas se han querido presentar en este 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, 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 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, Materiales y otros, 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 esta 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.
- **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 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. No pudiendo ser la misma que la que se usa por la administración y los técnicos por la privacidad de los documentos.
- **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.
- **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.

2º. Equipamiento:

- **2 Sillas director:** El año pasado se adquirieron tres sillas de dirección por rotura y deterioro, pero continúan habiendo sillas usadas por los profesionales que tienen más de 10 años de uso y algunas de ellas se encuentran en mal estado. Por ello para este año se han presupuestado solo dos por la dotación presupuestaría. Teniendo previsto ir renovando también en próximos años.
- **1 Armario:** en uno de los despachos (Atención Psicológica) es necesario un armario para poder guardar todo el material y documentos generados y usados por la profesional.

3º. Materiales y otros:

- **Rotulo para Acceso al Centro de información: horarios, programas:** es necesario colocar un rotulo en el que se pueda ir poniendo y modificando distinta información: horarios, programas, Organismos que los subvencionan.
- **Actualización de rótulos identificativos de profesionales y despachos:** debido a la incorporación de nuevos profesionales se han producido cambios de ubicación de despachos de profesionales por lo que es necesario actualizar los rótulos identificativos de las puertas de los despachos y de las señalizaciones del recinto, por ejemplo: Educadora Social por UTS04.
- **Pizarra portátil:** tanto para su utilización en las reuniones internas de coordinación, de seguimiento de casos, como para las sesiones de grupo del PAIN-Psicóloga y los Talleres de información y orientación (Itinerarios de las Prestaciones Económicas para Familias e Inserción Social).

4º. Infraestructura:

En 2017 y 2018 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 esta valorando la opción de traslado a un local nuevo que pueda acoger a todos los profesionales y necesidades del Servicio y contar con las condiciones indispensables de privacidad, que previsiblemente sea el edificio cuyo destino era una Escuela Infantil.

Pero en tanto no se produce dicho traslado y desconociendo el año en que se va a producir el Centro continua presentando las mismas necesidades y de todas las propuestas anteriores se sigue priorizando las siguientes necesidades que tendrían que se cubiertas :

- 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. 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 de 2 despachos**
 - **La separación y cierre 2 despachos.**
- **Puerta de entrada:** sensor para que ésta se cierre sola y adaptación a personas con discapacidad.
 - **Arreglo sistema de calefacción – frio:** El sistema de calefacción – frio presenta problemas, es decir no distribuye el aire frio 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.

5º. 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 y 2018 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:

- **Trabajo en Equipo**
- **Efecto quemado**
- **Gestión electrónica de expedientes**

6º. Recursos humanos:

- **Lograr la continuidad del Trabajador Social (Programa de Familia):** El año 2017 la CARM le concedió al Ayuntamiento una subvención 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 6 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. **En 2018** la resolución de la subvención fue en diciembre de 2018, se concedió prorroga de ejecución hasta marzo de 2019, y por el periodo de tiempo necesario para el proceso de selección del profesional no se ha podido ejecutar la subvención. Para no tener que depender de la aprobación de la subvención para poder contar con el profesional es necesario que se contemple y se presupueste este puesto en la Plantilla de Personal del Ayuntamiento.

Es necesario que el Servicio de intervención y apoyo familiar cuente con un profesional de trabajo social a jornada completa.

- **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 ha conseguido la equiparación del 50% y se propone continuar aumentando el sueldo y consolidar éste para alcanzar la equiparación al 100%.

- **Consolidación de los puestos de trabajo:**

En la próxima relación de puestos de trabajo (RPT 2019), recogida en los Presupuestos Municipales de 2019 se han incluido los puestos de consolidación de empleo que faltaban y que actualmente están siendo realizados por personal laboral temporal y/o funcionarios que no estaban incluidos.

En la relación de puestos de trabajo (R.P.T.) parte de los puestos vacantes, que son los indicados anteriormente no están dotado presupuestariamente para todo el año. Por lo que sería necesario que estos puestos se doten en el presupuesto de 2020 (Presupuestos 2020 que deben negociarse y aprobarse en 2019) para que puedan ofertarse en la Oferta de Empleo Público de 2019 y así se puedan iniciar los procesos de consolidación de empleo.

Todo ello, 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).

Así mismo hay servicios prestados por empresas desde hace años (Voluntariado y Traducción-Mediación). Por lo que se considera que son servicios que forman parte del Centro de Servicios Sociales y deberían ser ocupados por personal. Por ello, también se plantea ir incorporando esos puestos a la R.P.T. y/o Plantilla de Personal.

Resumen de detección de necesidades 2019		
CATEGORÍA	€	€
MEDIOS TECNOLÓGICOS/INFORMÁTICOS		
FAX		
ORDENADOR PARA USO DE LOS USUARIOS		
IMPRESORA PARA USO DE LOS USUARIOS		
HILO MUSICAL SALA DE ESPERA		
CORREO ELECTRÓNICO CONSULTAS USUARIOS		
TOTAL MEDIOS TECNOLÓGICOS INFORMÁTICOS		
EQUIPAMIENTO		
2 SILLAS DIRECTOR		
1 ARMARIO		
TOTAL EQUIPAMIENTO		
MATERIALES Y OTROS		
ROTULOS INFORMACIÓN Y SUBVENCIONES ACCESO CENTRO		
ACTUALIZACIÓN ROTULOS PROFESIONALES Y DESPACHOS		
PIZARRA PORTÁTIL		
TOTAL MATERIALES		
INFRAESTRUCTURA		
CIERRE 2 DESPACHOS		
SEPARACIÓN Y CIERRE 2 DESPACHOS		
ADAPTACIÓN PUERTA ENTRADA (DISCAPADICAD)		
ARREGLO SISTEMA CALEFACCION - FRIO		
TOTAL INFRAESTRUCTURA		
FORMACIÓN		
GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS		
TRABAJO EN EQUIPO		
EFFECTO QUEMADO		
TOTAL FORMACIÓN		
RECURSOS HUMANOS		
CONTINUIDAD TRABAJADOR SOCIAL (P. FAMILIA)		
EQUIPARACIÓN SALARIAL LABORALES		
CONSOLIDACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO		
TOTAL RECURSOS HUMANOS		
TOTAL COSTE NECESIDADES		

En Alhama de Murcia, 1 de marzo de 2019
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