



*Plan de Atención
Social Primaria
2008-2011*

Ayuntamiento de Madrid

EVALUACIÓN FINAL

ÍNDICE

1. Introducción.....	Pág. 3
2. Características y estructura general.....	Pág. 5
3. Objetivos.....	Pág. 8
4. Resultados generales.....	Pág. 9
5. Resultados por Estrategias del Plan	
a. Estrategia I: Mejora de Procesos.....	Pág. 11
b. Estrategia II: Desarrollo de Recursos.....	Pág. 17
c. Estrategia III: Desarrollo Corporativo.....	Pág. 23
d. Estrategia IV: Atención a la Dependencia.	Pág. 29
6. Conclusiones.....	Pág. 34

7. INTRODUCCIÓN

Los servicios sociales configuran uno de los ámbitos más importantes de la gestión municipal. La proximidad a la ciudadanía que posee la Administración Local sitúa a ésta en una posición privilegiada para detectar las principales necesidades de la población, planificar la creación de servicios, prestarlos y hacer un seguimiento de su desarrollo.

La Atención Social Primaria representa el primer escalón en la estructura de los servicios sociales municipales. A través de ella los ciudadanos acceden al sistema de prestaciones (técnicas, económicas y materiales) de servicios sociales, de ahí su importancia capital. A la vez mantiene una cooperación y coordinación estrecha con los recursos de la Atención Social Especializada, sean estos de dependencia municipal o autonómica, de gestión pública directa o indirecta.

En el año 2007, desde el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales se consideró conveniente dar un nuevo impulso a la Atención Social Primaria tomando en cuenta los cambios acaecidos en la sociedad madrileña, el creciente aumento de los servicios que se ofrecen a la población, así como los cambios en la estructura del gobierno municipal que se habían producido recientemente. Todo ello requería abordar innovaciones tanto en el plano organizativo como en el de los recursos, con objeto de alcanzar los mayores niveles de eficacia en la prestación de los servicios sociales municipales.

Esta decisión dio pie a la elaboración de un Plan de Atención Social Primaria que se realizó partiendo de un análisis de la situación presente, a través de un proceso que contó con amplia participación de los distintos niveles de la administración involucrados en el mismo, desde los profesionales que prestan atención directa a la población, hasta los directivos responsables de los diferentes servicios, bien en el Área de Gobierno o bien en los Distritos municipales.

En el Plan de Atención Social Primaria del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales se adoptó como punto de partida una clara orientación hacia el usuario, como condición necesaria para prestar una mejor atención social. Su finalidad principal ha sido la de garantizar un nivel de atención social homogéneo en toda la ciudad y asimismo dotar al sistema de Servicios Sociales de una forma de actuación ágil y eficaz, con la perspectiva de conseguir una más amplia universalización de la cobertura de estos servicios.

Para ello se diseñó un conjunto de actuaciones que se han venido desarrollando a lo largo del periodo de vigencia del Plan, de acuerdo con el calendario establecido. Con objeto de asegurar la implantación de las medidas previstas, y la consecución de los objetivos fijados, se estableció en el Plan un sistema continuado de seguimiento y evaluación el cual, a la vez que dinamizara la ejecución del Plan, permitiera introducir las adaptaciones necesarias para responder puntualmente a las necesidades y demandas de la población, tanto como al propio desarrollo de la organización municipal.

Sobre la base de los datos recogidos para la realización de las evaluaciones anuales, así como del balance bianual realizado, se ha llevado a cabo la evaluación global del Plan que se presenta en este documento.

En primer término, se realiza aquí una breve contextualización recordatoria de las Estrategias, Programas y Objetivos del Plan, seguida de una visión general de los resultados para, a continuación, pasar a detallar las principales metas alcanzadas en el cumplimiento de los objetivos previsto. Finaliza todo ello con unas conclusiones generales que, aparte de resumir lo hasta ahora hecho, señalan el camino de nuevas acciones con vistas a la mejora constante de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

2. CARACTERÍSTICAS Y ESTRUCTURA GENERAL DEL PLAN

En el plano operacional el Plan de Atención Social Primaria constituye una herramienta en la que se ordenan las acciones a desarrollar entre 2008 y 2011 desde las estructuras central y territorial que dan soporte a los servicios sociales de primer nivel.

La filosofía del Plan se apoya en la convicción de que las Administraciones Públicas de los estados modernos encuentran su legitimación sirviendo a la sociedad y a los ciudadanos con la mayor eficacia y diligencia.

En su estructura formal el Plan responde a una concepción estratégica. De este modo, partiendo de una visión del futuro deseado para los servicios sociales municipales, concreta la misión que tienen estos dentro del municipio y en el marco de este sistema público para el bienestar social, define los objetivos generales y señala las estrategias que se desdoblán en programas concretos, con objetivos operativos y metas cuantificadas, lo cual garantiza su seguimiento y evaluación.

También se recogen en el Plan numerosos criterios de calidad en los servicios públicos, definidos por la ley autonómica de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y Mejora de la Calidad en la Prestación de Servicios Sociales, y asimismo adoptados como pauta general de actuación en sus relaciones con la ciudadanía por parte del Ayuntamiento de Madrid, en cuyas acciones generales orientadas a la calidad están involucrados también los servicios sociales.

Expresado de forma general, el Plan responde al siguiente esquema:



Las estrategias representan las grandes líneas de acción orientadas a la consecución de los objetivos del Plan de un modo eficiente y eficaz. Señalan el cómo hacer, las rutas fundamentales que orientan el proceso de resolución de problemas de una forma coherente con los fines de una organización (en este caso la que conforma el sector de los servicios sociales dentro del Ayuntamiento de

Madrid) con la misión específica de estos servicios y con la visión de un futuro deseado para los mismos.

El Plan de Atención Social Primaria señala cuatro estrategias, que se desglosan en programas. Cada programa constituye en sí mismo una previsión de acciones para lograr una serie de objetivos parciales en un determinado espacio temporal. A través de los programas se conducen bloques de acciones complementarias y se facilita la ejecución de las medidas previstas y la gestión del Plan.

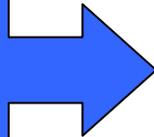
Cada uno de los programas contiene a su vez objetivos específicos, que están operativizados en metas cuantificadas. Con carácter orientativo, y también como forma de ampliar la descripción del contenido de cada programa, se indican algunas de las actividades que habrán de llevarse a cabo.

Estas actividades no agotan todo el repertorio de las que será necesario abordar en el desarrollo de cada programa, y que han formado parte de la programación anual que ha sido elaborada desde los niveles de Área o de Distrito.

A continuación se presenta la distribución general de estrategias y programas del Plan de Atención Social Primaria no sin antes advertir que, si bien la principal utilidad del Plan reside en su papel de guía para la acción, éste no fue concebido como un instrumento rígido, sino abierto hacia una gestión dinámica que permitiera introducir nuevas acciones o replantear las ya formuladas con objeto de dar respuesta a circunstancias nuevas o diferentes de las inicialmente previstas.

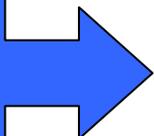
Estrategias y programas

**ESTRATEGIA I:
MEJORA DE
PROCESOS**



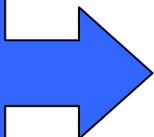
- Programa 1.1. Impulso a la planificación y funcionamiento por objetivos
- Programa 1.2. Simplificación y sistematización de procesos y métodos de trabajo
- Programa 1.3. Fomento de la innovación

**ESTRATEGIA II:
DESARROLLO DE
RECURSOS**



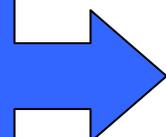
- Programa 2.1. Ordenación y formación de los recursos humanos
- Programa 2.2. Gestión integral de la red de servicios sociales municipales
- Programa 2.3. Mejora de la oferta y proximidad de la atención

**ESTRATEGIA III:
DESARROLLO
CORPORATIVO**



- Programa 3.1. Coordinación y comunicación
- Programa 3.2. Identidad y visibilidad de la Atención Social Primaria
- Programa 3.3. Promoción de una cultura del servicio orientada al cliente y a la calidad

**ESTRATEGIA IV
ATENCIÓN A
LA
DEPENDENCIA**



- Programa 4.1. Información, orientación y atención a usuarios
- Programa 4.2. Gestión municipal del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)
- Programa 4.3. Coordinación, seguimiento y evaluación

3. OBJETIVOS

General:

Afianzar la presencia, reconocimiento e identificación de la Atención Social Primaria entre la ciudadanía madrileña, como canalizadora del sistema de prestaciones de responsabilidad pública que expresa la solidaridad y el compromiso de la sociedad hacia el conjunto de sus miembros.

Específicos:

1. Avanzar hacia la reorganización de los servicios sociales, ofreciendo servicios con la máxima calidad y eficacia a la población.
2. Ampliar, consolidar y adaptar los recursos y equipamientos de cada distrito a sus características, ajustando su organización a criterios sociodemográficos y territoriales.
3. Dirigir al conjunto de la organización a establecer criterios compartidos y compromisos para su concreción en el Área y en los distritos.

4. RESULTADOS GENERALES

En las evaluaciones anuales del Plan se han tomado en consideración dos aspectos, el primero referido al nivel de implantación de los programas contenidos en el mismo, el cual refleja cómo y cuándo se han ido poniendo en marcha cada uno de ellos, y el segundo relativo al grado de cumplimiento de las metas parciales y los objetivos específicos. Esta misma distinción se mantendrá en el presente capítulo.

a. Implantación

Ya en los dos primeros años de aplicación del Plan, se pusieron en marcha las actividades correspondientes al 93% de los objetivos previstos para este periodo. Cabe señalar que esto representó un importante esfuerzo, puesto que algunas actividades no pudieron dar comienzo hasta la fecha de aprobación oficial del Plan, que tuvo lugar el 12 de junio de 2008.

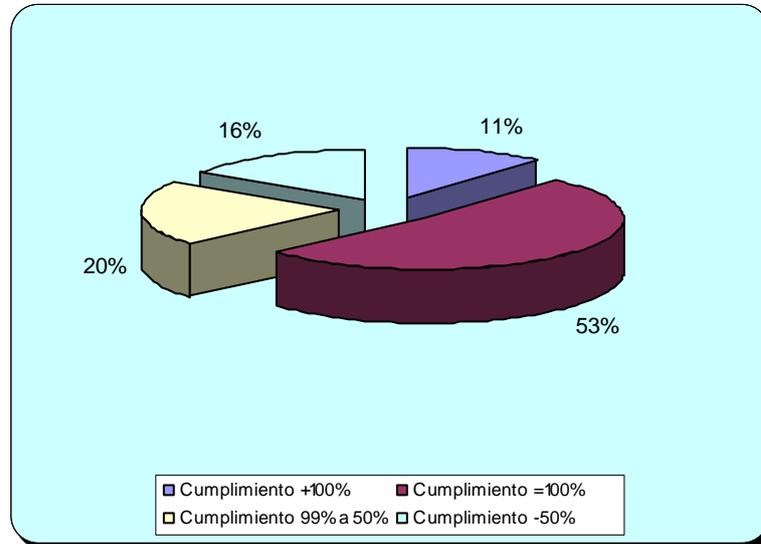
Sin embargo, las directrices señaladas en el Plan sirvieron de guía para orientar diferentes aspectos organizativos de la gestión de la Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid ya desde comienzos del primer año, lo que ha repercutido en los excelentes resultados conseguidos en algunos programas, que se completaron en el segundo año con importantes avances en cuanto al grado de implantación, esto es, de inicio de actuaciones orientadas a lograr cada objetivo, y asimismo del nivel de cumplimiento alcanzado.

El Plan contempla la realización de un total de 44 objetivos específicos, que han sido abordados en su totalidad, si bien con diferente nivel de resultados, como se verá en el apartado siguiente.

a. Cumplimiento

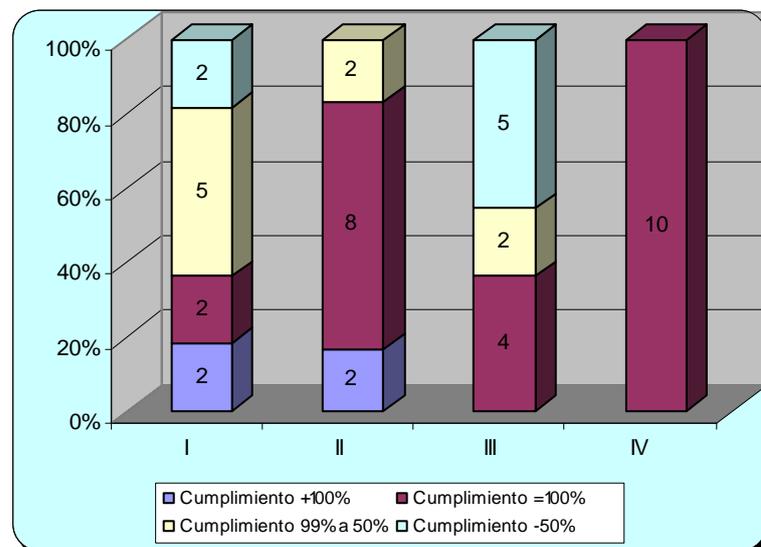
Todos los objetivos se han visto cumplidos total o parcialmente, destacando la proporción de los que han alcanzado un 100% o más de cumplimiento, que representan juntos el 64% de la totalidad de objetivos, por el contrario, aquellos en los que el nivel de cumplimiento se encuentra por debajo del 50% (debido en la mayoría de los casos a circunstancias coyunturales) solo alcanzan a ser 1 de cada 6 objetivos.

Gráfico 1. Nivel de Cumplimiento de Objetivos



El grado de cumplimiento presenta algunas variaciones atendiendo a las diferentes estrategias. De este modo, en la estrategia IV (gestión municipal de la atención a la dependencia) el cumplimiento de sus 10 objetivos se ha alcanzado al 100%. Es muy importante también el nivel de cumplimiento de la estrategia II (desarrollo de recursos) donde 10 de los 12 objetivos que contempla se han alcanzado al 100% o más. En las otras dos estrategias el nivel de resultados es más diverso, según se verá con detalle en los apartados correspondientes.

Gráfico 2. Nivel de cumplimiento de objetivos, por estrategias



5. RESULTADOS POR ESTRATEGIAS DEL PLAN

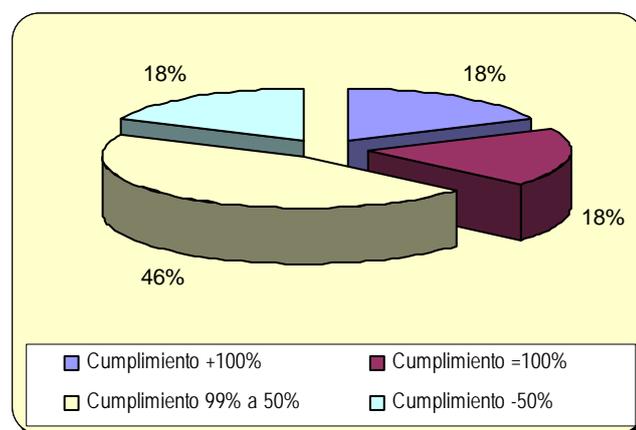
Estrategia 1. Mejora de procesos

Esta primera estrategia tiene como foco el progreso de la propia organización, a través del fortalecimiento del papel de sus recursos humanos, de la simplificación de los procedimientos administrativos que es necesario llevar a cabo para garantía de los administrados en el marco de unos servicios de carácter público, y del desarrollo de la investigación sobre aquellos aspectos de la realidad social que pueden tener mayor repercusión en el diseño y prestación de los servicios sociales.

Los resultados obtenidos en este ámbito se muestran a continuación de manera sintética.

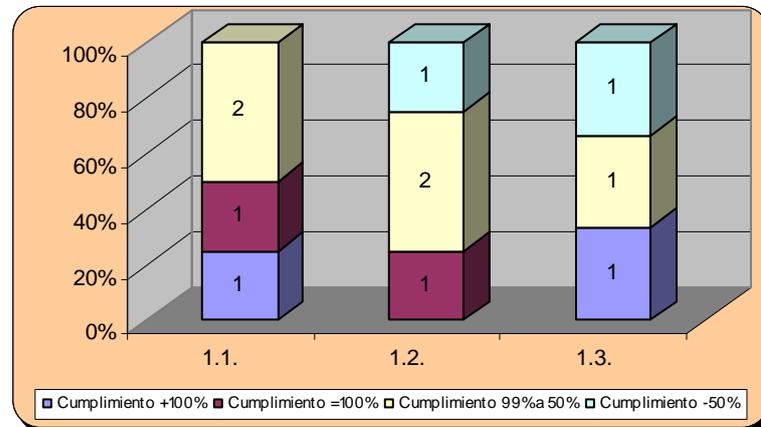
Programas	Nivel de cumplimiento de Objetivos				Total
	Más de 100%	Igual a 100%	De 99 a 50%	Menos de 50%	
1.1. Impulso a la planificación y funcionamiento por objetivos	1	1	2		4
1.2. Simplificación y sistematización de procesos y métodos de trabajo		1	2	1	4
1.3. Fomento de la innovación	1		1	1	3
Total	2	2	5	2	11

Gráfico 3. Nivel de Cumplimiento de Objetivos. Estrategia 1



La mayoría de los objetivos comprendidos en esta primera estrategia del Plan (el 46%) se han visto cumplidos en una proporción inferior al 100% pero superior al 50%. En segundo lugar se sitúan los objetivos cumplidos al 100% o más (36%) mientras que los objetivos que solo han tenido un cumplimiento parcial (inferior al 50%) representan menos de una quinta parte del total.

Gráfico 4. Nivel de cumplimiento de objetivos, por programas. Estrategia I



Los mejores resultados en lo que se refiere al cumplimiento de objetivos se han producido en el programa 1.1. (Impulso a la planificación y funcionamiento por objetivos) donde todos ellos se han cumplido en un porcentaje cercano al 100%, e incluso superior. En el cuadro siguiente se detallan, programa a programa, tanto las metas propuestas como las alcanzadas en el curso del desarrollo del Plan de Atención Social Primaria.

PROGRAMA: 1.1. IMPULSO A LA PLANIFICACIÓN Y FUNCIONAMIENTO POR OBJETIVOS

Objetivo General

Promover la implantación de métodos sistemáticos de actuación y dirección por objetivos.

Objetivo Específico 1: Generalizar la dirección por objetivos en la Atención Social Primaria mediante la elaboración anual del correspondiente Programa en el Área y en cada Distrito.

Metas previstas: Programa Anual del Área para el ejercicio 2008 y sucesivos. 21 distritos con Programa a partir de 2009

Metas alcanzadas:

A partir de 2008 se puso en marcha un sistema de seguimiento y evaluación continua que ha significado la planificación anual de las actuaciones en ASP. Asimismo, en el citado año se iniciaron los trabajos con los distritos para orientar su propio proceso de evaluación anual.

Como **innovación** se propuso en 2009 la realización de un *Proyecto General de Centro* que debería servir como punto de partida para la planificación anual. El *Proyecto General de Centro* contiene aspectos descriptivos del ámbito de intervención de cada Centro de Servicios Sociales y de la organización del mismo, así como un diagnóstico social del área de influencia del mismo Centro. Para su realización, los distritos contaron con el apoyo de los equipos técnicos del Área, en concreto de la D.G. de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia.

Se han realizado los Proyectos Generales en la totalidad de Centros (31) y la planificación anual está implantada en los 21 distritos municipales.

Objetivo Específico 2: Disponer de un adecuado conocimiento de la realidad social y la evolución de las necesidades mediante la elaboración un Plan plurianual de investigación.

Metas previstas: Plan de investigación 2009-2011 elaborado en 2008. Realización de 1 estudio al año, con desagregación por distritos

Metas alcanzadas:

En el primer año de aplicación del Plan se formó un equipo de investigación en la propia D.G. y en 2009 se elaboró y aprobó el Plan de Investigación que comprende tres líneas de acción:

- Línea 1: Información básica.
- Línea 2: Estudios focalizados
- Línea 3: Apoyo a estudios sectoriales/distritales

Dentro de las dos primeras líneas (la tercera corresponde al objetivo siguiente) se han realizado, en el transcurso del Plan, un total de cuatro proyectos y se han iniciado otros dos que están pendientes de realización del informe final.

Objetivo Específico 3: Disponer de información que permita adecuar la atención social a las especificidades de la demanda o la realidad social de cada distrito mediante análisis y estudios focalizados acometidos por los propios equipos profesionales municipales.

Metas previstas (reformuladas): Apoyo a los Distritos a través de estudios monográficos consensuados con ellos.

Metas alcanzadas:

Aparte del apoyo y orientación para la realización del diagnóstico social del área de intervención de los Centros, se ha realizado el *Perfil de Solicitantes de Ayudas Económicas* y la *Identificación de zonas críticas susceptibles de intervención comunitaria* en los distritos. Se han identificado 6 Zonas críticas que se corresponden con los 6 nuevos Planes de Barrio puestos en marcha en el 2011, para el período 2011-2015. Con estos 6 nuevos los Planes de Barrio ascienden a 22, que se corresponden con otras tantas Zonas críticas detectadas en el municipio para acometer planes de intervención integral (social, educativa, urbanística, etc). El número de distritos implicados es 11 y el de Centros de SS Sociales implicados 19.

Objetivo Específico 4: Favorecer la integración y continuidad del trabajo comunitario dentro del proceso de atención social, mediante la elaboración de un marco general que sirva como referente para su posterior operativización en los distritos.

Metas previstas: Recopilación y análisis de experiencias 2008. Libro Blanco de intervención comunitaria en 2009. Realización de 2 proyectos piloto en 2010.

Metas alcanzadas:

Recopiladas experiencias de trabajo comunitario y elaborado un documento interno base.

Definido el trabajo Social Comunitario en la Carta de Servicios de ASP como uno de los que ofrecen los Centros de servicios Sociales.

Modelo de trabajo del Centro Social Comunitario del distrito Centro, incluyendo la realización de la Jornada de Intervención Comunitaria realizada en el 2010.

PROGRAMA: 1.2. SIMPLIFICACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS Y MÉTODOS DE TRABAJO

Objetivo General

Racionalizar y reducir la carga administrativa que conlleva la gestión de las prestaciones sociales en ASP.

Objetivo Específico 1: Simplificar y unificar (cuando proceda) los protocolos (procedimientos) de intervención y de gestión, así como los formularios empleados.

Metas previstas: Simplificación 25% protocolos priorizados en 2009. Simplificación 100% protocolos priorizados en 2011. Revisión nuevas propuestas al final del periodo

Metas alcanzadas:

En el primer año de aplicación del Plan se creó un grupo de trabajo y se priorizaron dos protocolos, los referidos a RMI y a Residencia de Mayores. Este objetivo quedó subsumido en el siguiente, relativo a la creación de manuales de procedimiento, por lo que se reformuló la meta del siguiente modo: *Análisis y revisión de las historias sociales para sistematizar la intervención de seguimiento y establecer estándares de actividad*. El trabajo se encuentra en proceso de realización, pendiente de los cambios que implica en la forma de recogida y organización de los datos la migración del antiguo al nuevo sistema de información.

Objetivo Específico 2: Crear Manuales de Procedimiento para facilitar la sistematización de la intervención y la normalización de las prestaciones

Metas previstas: Manual publicado y distribuido en 2010. Actualización anual.

Metas alcanzadas:

Aprobación de la Ordenanza Municipal que regula el acceso a los servicios de Ayuda a Domicilio, Centros de Día y Residencias para Personas Mayores y Discapacitadas. Esta norma constituyó el objeto de una comisión formada al efecto en 2008 por la participación de representantes del Área de Familia y Servicios Sociales y de los Departamentos de Servicios Sociales de los Distritos municipales.

Creación de un Manual de aplicación de esta Ordenanza y puesta en marcha de un procedimiento de implantación de la misma, consistente en:

- Formación a toda la plantilla de los Servicios Sociales de Atención Primaria (trabajadores sociales y personal administrativo) sobre el Manual. Total personas formadas: 741.
- Puesta en marcha del procedimiento en los 21 distritos.
- Creación de Sistema de Consulta de dudas mediante preguntas enviadas por correo electrónico y respuestas a las mismas enviadas por el mismo medio a los 21 distritos.
- Inclusión de los documentos de valoración y tramitación en la aplicación informática de la Atención Social Primaria ("Selene").

Además se han elaborado, publicado y difundido los siguientes protocolos de procedimiento:

- Instrucción N° 1/2008 de la Dirección General de Servicios Sociales y Atención de la Dependencia sobre Organización de la Atención en los Centros de Servicios Sociales en horario de tarde. Enviada a los distritos el 18 de noviembre de 2008.
- Documento Anexo de la instrucción de las Agendas informatizadas del turno de tarde, enviada a los distritos en la misma fecha.
- Documento electrónico de Agendas informatizadas (colgado en el soporte informático Selene, para poderlo consultar).
- Elaboración del Protocolo de Respuesta Telefónica. Enviado a los distritos en diciembre de 2008.

En 2010 comenzó la Elaboración del Manual de procedimiento y actualización formularios de la Ordenanza de Ayudas de Emergencia y Especial necesidad. A tal efecto se creó un grupo de trabajo con 6 profesionales de

distintos distritos, realizándose un primer borrador que no ha llegado a cerrarse.

Objetivo Específico 3: Reducir la componente administrativa asociada a la intervención.

Metas previstas: Delimitación de funciones administrativas y técnicas en los protocolos y el Manual. Formación

Metas alcanzadas:

Ambas metas han quedado cumplidas tanto en el Manual ya elaborado como en el borrador del segundo manual iniciado.

Objetivo Específico 4: Elimina trámites y documentación a aportar por el usuario no imprescindibles para la garantía jurídica y técnica

Metas previstas: Dependientes del Ayuntamiento: 100% de las susceptibles de simplificación en 2009. Dependientes de la Comunidad de Madrid en años sucesivos.

Metas alcanzadas:

Se ha eliminado el requisito de aportación de documentación justificativa de la capacidad económica en las prestaciones destinadas a mayores, personas con discapacidad y resto de solicitudes de ayudas económicas, que se realiza a través de consulta directa a Hacienda.

PROGRAMA: 1.3. FOMENTO DE LA INNOVACIÓN

Objetivo General

Desarrollar procesos innovadores que sirvan de apoyo a la intervención social y favorezcan el conocimiento y la facilidad de uso de los servicios sociales por parte de los ciudadanos.

Objetivo Específico 1: Rentabilizar los Sistemas de Información disponibles en la Atención Social Primaria, de tal manera que faciliten la innovación y el proceso de intervención, así como las tareas de dirección y programación.

Metas previstas: Introducir indicadores y "cuadros de mando" diseñados por centro y por profesional en 2008. Disponer de 1 guía de recursos profesional informatizada y de una biblioteca on line en 2009. Incorporar anualmente al menos 2 experiencias innovadoras.

Metas alcanzadas:

Este objetivo ha quedado ampliamente cumplido, si bien de forma algo diferente a lo inicialmente imaginado y previsto.

En 2008 se realizó el diseño de indicadores y cuadros de mando por centros, cuya explotación fue instalada y quedó operativa en 2011, distribuidos del modo siguiente:

- 10 cuadros de mando para Centros de Servicios Sociales
- 7 cuadros de indicadores para estamentos directivos
- 3 cuadros de indicadores para trabajadores sociales

Respecto a la Guía profesional informatizada, después de estudiar su finalidad y utilidad se consideró que en el momento actual no procede una guía convencional. En su lugar, en la web sectorial de Servicios Sociales se mantiene actualizada la información sobre los Centros de Servicios Sociales, y se ha introducido la Carta de servicios, una vez aprobada, en julio de 2010.

Con referencia a la Biblioteca *on line* en su lugar se ha creado el Boletín electrónico de legislación de Servicios Sociales elaborado con periodicidad bimensual, el cual se ha incluido en la web sectorial de Servicios Sociales. A la vez se ha instalado una nueva aplicación para la Base Bibliográfica del Fondo Documental existente en el Área.

Por último, durante el periodo de desarrollo del Plan de Atención Social Primaria se ha abordado el importante proyecto de actualización y modernización del sistema de información de servicios sociales (CIVIS) que sustituye al anterior (SELENE). Los datos de referencia de este proyecto pueden resumirse en lo siguiente:

-Diseño y elaboración con el IAM (Informática Ayuntamiento de Madrid). Junio 2009 – Diciembre 2010

-Formación a personal distritos (trabajadores Sociales y personal administrativo). Enero- Junio 2011

-Pilotaje en distrito San Blas: Enero- febrero 2011

-Puesta en marcha en Centros SS: febrero- junio 2011

-Total personal formado: 596 trabajadores sociales y 226 de personal administrativo de distritos y aproximadamente 30 del Área (TOTAL: 852).

Objetivo Específico 2: Implantar una recogida sistemática de las actividades desarrolladas a través de proyectos y programas.

Metas previstas: Banco de datos disponible en 2009. Incluir en Memorias los datos de participación en programas a partir de 2009.

Metas alcanzadas:

Realizada una ficha por cada proyecto de distrito, partiendo de la información dada en los Proyectos de Centro.

Inclusión en las Memorias anuales de Servicios Sociales de información global (no por distrito) sobre actividades grupales con las que desarrollan los proyectos de distrito, y sobre contratos de servicios, que en un 90% son contratos para llevar a cabo los proyectos.

El banco de datos accesible para los centros ha quedado pendiente de la instalación de INTRANET para servicios sociales.

Objetivo Específico 3: Facilitar a los ciudadanos cauces telemáticos de acceso a la información, solicitud de prestaciones y en su caso seguimiento del proceso de tramitación.

Metas previstas: Mejora y actualización continua Web. Posibilidad de tramitación on line para al menos 3 prestaciones en 2011.

Metas alcanzadas:

La actualización continua de los contenidos de la web sectorial de servicios sociales dentro de la web municipal, con información de los 31 centros de servicios sociales, relación de entidades de iniciativa social subvencionadas, así como trámites de servicios y prestaciones sociales.

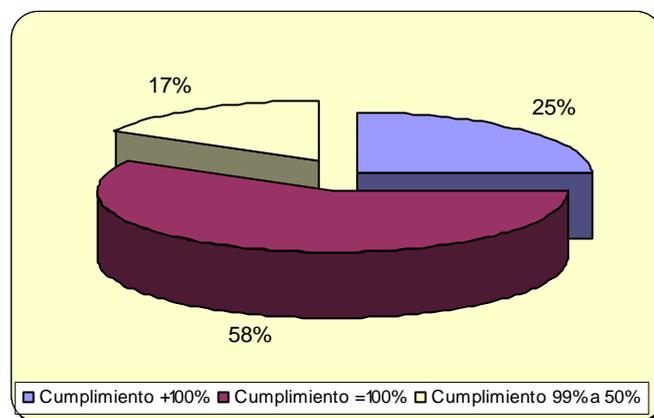
La realización de tramitación telemática de prestaciones es una actividad cuya competencia corresponde a un Área de gobierno diferente.

Estrategia 2. Desarrollo de recursos

La presente estrategia está destinada a dar respuesta a algunos de los puntos críticos que se hicieron evidentes a través del análisis previo de la situación. Se trata, en primer lugar, de adecuar la plantilla de personal técnico a las necesidades y objetivos de la Atención Social Primaria, y realizar la ampliación necesaria de la misma. Junto al aumento del número de profesionales dedicados a la atención social primaria, se contempla también la ampliación de los centros de atención, con el fin de aproximarlos más a la población usuaria. La mejora de la capacidad profesional de todos los recursos humanos de la Atención Social Primaria tiene cabida también dentro de esta segunda estrategia del Plan a través de la formación continua. La integración de los recursos gestionados por medios ajenos en el conjunto de los que están disponibles para aplicar en la intervención realizada desde la Atención Social Primaria lleva aparejada la necesidad de prácticas de interdisciplinariedad, cooperación, coordinación, complementariedad y corresponsabilidad entre ambas partes.

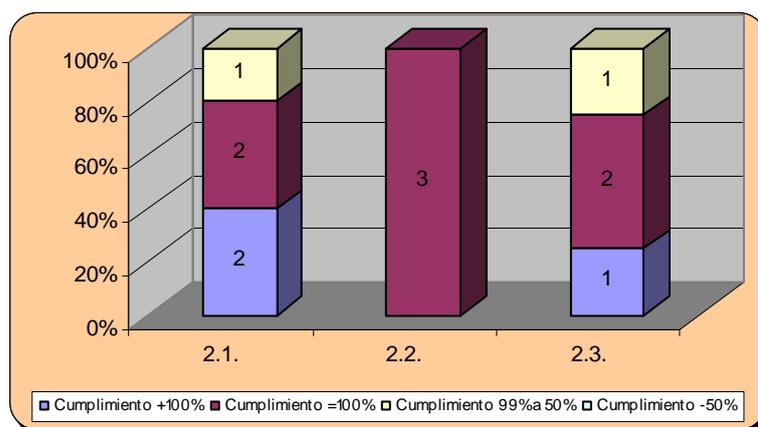
Programas	Nivel de cumplimiento de Objetivos				Total
	Más de 100%	Igual a 100%	De 99 a 50%	Menos de 50%	
2.1. Ordenación y formación de los recursos humanos	1	3	1		5
2.2. Gestión integral de la red de servicios sociales municipales		3			3
2.3. Mejora de la oferta y proximidad de la atención	1	2	1		4
Total	2	8	2		12

Gráfico 5. Nivel de Cumplimiento de Objetivos. Estrategia II



El 83% de los objetivos perseguidos mediante esta estrategia se han logrado al 100% o más. Destaca el programa 2.2. (gestión integral de la red de servicios sociales) donde todos los objetivos se han conseguido al máximo nivel y asimismo el programa 2.1. en el que cuatro de sus cinco objetivos se han cumplido en una proporción igual o superior al 100%.

Gráfico 6. Nivel de Cumplimiento de Objetivos por programas. Estrategia II



Como en el caso anterior, en el cuadro siguiente se ofrece la comparación entre los objetivos y metas establecidos en el Plan de Atención Social Primaria y los resultados conseguidos por efecto de la aplicación del mismo.

PROGRAMA: 2.1. ORDENACIÓN Y FORMACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Objetivo General

Contar con un número suficiente y bien formado de profesionales en la Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid.

Objetivo Específico 1: Homogeneizar y completar la plantilla básica de los centros, priorizando las funciones de atención directa al usuario y una distribución basada en criterios sociodemográficos, de necesidad y de accesibilidad territorial.

Metas previstas: Incrementar el actual índice de dotación, para alcanzar una ratio de 1 T.S de atención directa por cada 6.500 habitantes.

Metas alcanzadas:

La plantilla de trabajadores sociales (T.S.) antes del Plan (2007) era de 477 profesionales. En el año 2011 esta plantilla asciende a 603 profesionales. En aplicación de las medidas específicamente previstas en el Plan se han creado 109 plazas de 2008 a 2011. Con todo ello, **el ratio alcanzado es de 1 T.S. de atención directa por cada 5.415 habitantes**, lo que supera ampliamente la meta prevista.

Objetivo Específico 2: Delimitar las funciones de los puestos y unidades de los Centros y su inclusión en Reglamento.

Metas previstas: Actualización funciones del Organigrama en 2008. Funciones modificadas en el Reglamento en 2010.

Metas alcanzadas:

Realizado documento técnico con descripción de funciones de los cargos de jefatura del Departamento de Servicios Sociales de los distritos en el año 2008. Iniciada la recopilación de datos y fuentes de información para la preparación del Reglamento.

Objetivo Específico 3: Realizar un plan plurianual de formación que integre la formación conjunta de equipos y la formación gerencial para directivos.

Metas previstas: Plan realizado en 2008. 100% de los directivos formados en 2011. Formación continua resto plantilla: 3 actividades formativas al año.

Metas alcanzadas:

El desarrollo de la formación de profesionales prevista en el PASP se ha realizado en el marco del Plan de Formación para trabajadores del Ayuntamiento de Madrid. El total de cursos realizados en el periodo de aplicación del Plan ha sido el siguiente:

- Cursos para directivos:
 - N° de cursos: 5
 - N° de participantes: 103
- Cursos para el resto de la plantilla:
 - N° de cursos: 51
 - N° de participantes: 1.170

Esto significa que **la meta prevista en el Plan ha quedado ampliamente superada.**

Objetivo Específico 4: Realizar un seguimiento continuo de las bajas producidas, negociando con el Área Delegada de Personal su cobertura.

Metas previstas: Reducir progresivamente los tiempos no cubiertos.

Metas alcanzadas:

Se elaboró un documento para la notificación de coberturas de bajas desde los distritos a la Dirección General de Servicios Sociales y A.D. Asimismo se realizó un modelo de seguimiento de bajas que se remitió a los distritos en 2009 y febrero de 2010, continuándose en el periodo sucesivo. En total, el número de seguimientos realizados ha sido de 4 en el período del Plan.

Objetivo Específico 5: Mejorar el apoyo técnico a los distritos, mediante el refuerzo de la estructura y dotación de personal encargado en el Área de la operativización y seguimiento de las medidas previstas en este Plan.

Metas previstas: Disponer en 2009 de 3 equipos zonales de apoyo y seguimiento. Disponer en 2009 de una unidad específica de análisis y gestión de la información.

Metas alcanzadas:

Se constituyeron en la D.G. de Servicios Sociales y A.D. cuatro equipos técnicos de apoyo, dotados de 3 técnicos por equipo y organizados con criterios de cobertura territorial.

PROGRAMA: 2.2. GESTIÓN INTEGRAL DE LA RED DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

Objetivo General

Mejorar la integración y rentabilización de todos los servicios externalizados que se prestan bajo responsabilidad y financiación pública.

Objetivo Específico 1: Facilitar la información y comunicación necesarias para la adecuada integración de todos los recursos de gestión indirecta – ya sean promovidos por el Área como aquellos propios de los Distritos- en las respectivas programaciones.

Metas previstas: Inclusión en la programación distrital de estrategias y objetivos de rentabilización a partir de 2008. Mejora de los “canales” para que las empresas transmitan la información necesaria a los responsables y técnicos de los distritos en 2009.

Metas alcanzadas:

Como primera medida se evaluaron conjuntamente los programas de gestión indirecta desarrollados en los distritos. En 2009 los recursos de familia e infancia estaban integrados en todos los distritos. A la vez, en los *Proyectos Generales de Centro* se incluyeron como recursos disponibles los de gestión indirecta. Existen canales tanto formales como informales de relación entre los recursos propios y los de gestión indirecta.

Objetivo Específico 2: Incrementar la capacidad de gestión y coordinación municipal en relación con los recursos externalizados mediante protocolos y herramientas informáticas que faciliten la co-intervención y asimismo compartir información.

Metas previstas: Implantación y pilotaje módulo de enlace para empresas y entidades en 2008. Aplicación generalizada en el ámbito de mayores en 2009.

Metas alcanzadas:

A lo largo del periodo de desarrollo del Plan se ha trabajado en el diseño de la aplicación y de los módulos de conexión con empresas en los sectores de mayores, discapacidad y familia, todo ello relacionado con la nueva aplicación informática CIVIS, ya puesta en marcha.

Objetivo específico 3: Asegurar la integración y la aplicación con criterios de idoneidad de los recursos de la red mediante su incorporación sistemática al Diseño de Intervención Social (DIS)

Metas previstas: Lograr a 2010 que 100% de los DIS con aplicación de recursos de gestión indirecta incorporen criterios de rentabilización e idoneidad del recurso.

Metas alcanzadas:

En 2008 se realizó el diseño y los trabajos preparatorios de un nuevo DIS compatible y en 2009 quedaron incorporados el documento Proyecto de Apoyo familiar (PAF) y los recursos al DIS.

PROGRAMA: 2. 3. MEJORA DE LA OFERTA Y PROXIMIDAD DE LA ATENCIÓN

Objetivo General:

Mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios sociales municipales de tal manera que la disponibilidad de una atención personalizada y de calidad se extienda al mayor número de ciudadanos y situaciones

Objetivo Específico 1: Ampliar el horario de atención de los centros de servicios sociales, dotándoles del turno de tarde para facilitar la atención a los ciudadanos, asegurando su adecuada coordinación con el equipo de la mañana.

Metas previstas: 40% de los Distritos con turno de tarde en el primer año; 80% en el segundo año y 100% en el tercer año

Metas alcanzadas:

En el primer año de aplicación del Plan se alcanzó ya una cobertura del 90% de los Distritos con turno de tarde. A principios de 2009 se consiguió ya la cobertura del 100%. Los indicadores de cumplimiento más señalados fueron los siguientes:

- Nº distritos con turno de tarde: 21
- Nº de centros: 31
- Nº de profesionales en turno de tarde: 90
- % profesionales (tt. ss.) tarde / profesionales mañana: 16%

Objetivo Específico 2: Incrementar los niveles de dotación actuales, mediante la construcción de nuevos centros de servicios sociales, a fin de dar una respuesta adecuada a las necesidades sociales y al aumento de la población

Metas previstas: Crear 5 nuevos Centros de SS. SS y 3 Puntos de Atención. Alcanzar una dotación promedio de 1 Centro por 100.000 habitantes

Metas alcanzadas:

En cumplimiento de las previsiones del Plan se han creado cinco nuevos Centros de Servicios Sociales situados en los Distritos de: Carabanchel, Tetuán, Fuencarral, Villaverde y Latina. Asimismo se han creado dos puntos de atención en los Distritos de: Moncloa y Hortaleza.

Con ello se ha logrado alcanzar una cobertura de **1 centro por cada 88.244 habitantes**, con lo que se supera en un 12% el objetivo previsto.

Objetivo Específico 3: Facilitar y optimizar el proceso de acceso a los servicios sociales, introduciendo un sistema de cita previa con tope máximo de demora y ampliando la franja horaria para entrevistas de la Primera Atención.

Metas previstas: 100% de los Centros con cita previa en 2008

Metas alcanzadas:

El sistema de cita previa está establecido en todos los centros. Se ha puesto en marcha también el servicio de contestador para recepción de petición de citas en el horario de tarde. No obstante persisten algunos problemas de carácter técnico que se pretende solventar con nuevas acciones, entre ellas la nueva Agenda de Citas en la aplicación informática CIVIS.

Objetivo Específico 4: Mejorar la capacidad de respuesta en la atención a los casos urgentes mediante la integración de los recursos de alojamiento y otros propios de los servicios municipales de emergencias sociales.

Metas previstas: Disponer de recursos de apoyo en el 100% de los casos urgentes que lo requieran

Metas alcanzadas:

Las actividades realizadas para lograr este objetivo han consistido en articular las respuestas coordinadas entre el SAMUR SOCIAL y los servicios de Atención Social Primaria. Como resultado de estas actividades se ha logrado lo siguiente:

En 2009 y 2010:

1. Elaboración Protocolo Coordinación ASP -Samur SOCIAL
2. Acceso del SAMUR SOC a consulta aplicación informática ASP

En 2011:

1. Revisión Protocolo coordinación ASP- Samur Social con grupo de trabajo de los distritos.

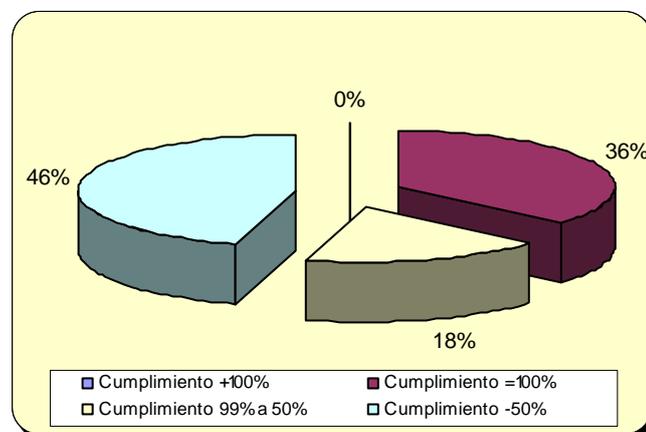
Estrategia 3. Desarrollo corporativo

En términos generales puede decirse de esta tercera estrategia del Plan de Atención Social Primaria que se encuentra orientada hacia la calidad, incluyendo en sus programas buena parte de los mecanismos e instrumentos habituales para la gestión de la calidad en las organizaciones modernas, sean éstas públicas o privadas, junto con otras medidas propias de los servicios sociales y que se deducen de la norma legal que los regula actualmente.

De este modo, aparecen como ejes principales la comunicación (interna y externa), la configuración y transmisión de una imagen propia y global de los servicios sociales y algunos instrumentos específicos de comunicación y relación con los clientes-usuarios, como son la implantación de la figura del *profesional de referencia* y así mismo de la *tarjeta social*.

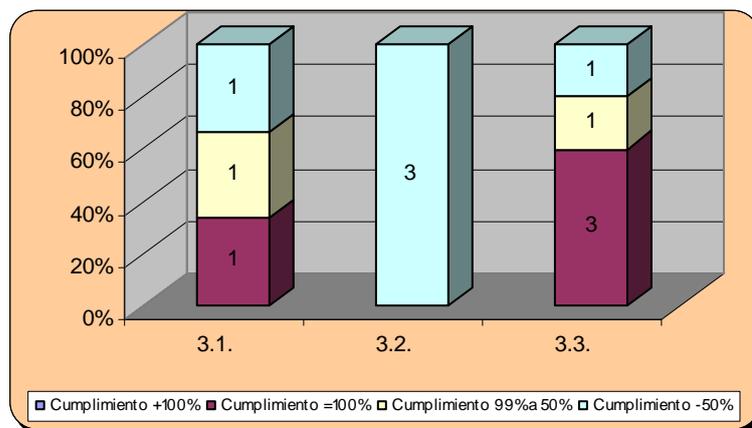
Programas	Objetivos Cumplidos				Total
	Más de 100%	Igual a 100%	De 99 a 50%	Menos de 50%	
3.1. Coordinación y comunicación		1	1	1	3
3.2. Identidad y visibilidad de la Atención Social Primaria				3	3
3.3. Promoción de una cultura de servicio orientada al cliente y a la calidad		3	1	1	5
Total	-	4	2	5	11

Gráfico 7. Nivel de Cumplimiento de Objetivos. Estrategia III



En esta estrategia se han encontrado algunas dificultades para realizar los objetivos y llevar a cabo las actuaciones correspondientes, tal y como estaban previstas en el Plan. Esto no ha significado que se haya abandonado la posibilidad de alcanzar las metas de mejora previstas, al contrario, en todos los programas se han registrado actividades, consiguiéndose algunos logros importantes y satisfactorios, especialmente en el tercer programa.

Gráfico 8. Nivel de Cumplimiento de Objetivos por programas. Estrategia III



En los cuadros siguientes se describen los objetivos y metas, previstas y alcanzadas, en cada uno de los proyectos incluidos en esta tercera estrategia del Plan de Atención Social Primaria.

PROGRAMA: 3.1. COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN

Objetivo General

Mejorar los procesos de coordinación y comunicación interna, tanto en el Área como en los propios distritos, de tal manera que refuercen una visión compartida y acción integrada del sistema municipal de servicios sociales.

Objetivo Específico 1: Mejorar el sistema de comunicación existente entre los diferentes niveles de la organización.

Metas previstas: Contar en 2009 con un Plan de Comunicación Interna de la Atención Social Primaria. Establecer una Agenda integrada común entre las D.G. del Área para la programación de las reuniones con distritos

Metas alcanzadas:

En el primer año de aplicación del Plan quedaron establecidas reuniones mensuales entre la Coordinadora de Protección Social e Igualdad / D.G. Servicios Sociales/ Jefes Departamento Distritos / otras Direcciones Generales, según proceda. Asimismo fue presentado el Plan de ASP a los distritos y difundido y distribuido el mismo en todos los dispositivos de Atención Social Primaria.

En 2009 se realizó un diseño de Plan de Comunicación Interna y Externa, que quedó pendiente de aprobación. Esto no ha significado ausencia de acciones de comunicación interna, que se han

traducido, además de en reuniones celebradas con regularidad, en conformación de grupos de trabajo, circulares, instrucciones, y apoyo directo de los equipos del Área a los distritos, entre otras.

Objetivo Específico 2: Integrar y socializar al personal nuevo, ubicándolo en relación con las expectativas de la organización y optimizando sus capacidades profesionales.

Metas previstas: Contar en 2009 con un programa que defina los contenidos formales y procedimiento de acogida de nuevos miembros.

Metas alcanzadas:

En el primer año de aplicación del Plan se realizó el protocolo de acogida al personal nuevo. Se realizaron asimismo sesiones informativas para profesionales de nuevo ingreso y de la Agencia de Empleo

En 2009 se elaboró un dossier con la documentación básica de servicios sociales que posteriormente se actualizó en el 2010 para su utilización con el nuevo personal de la Agencia de Empleo.

Objetivo Específico 3: Mejorar la sinergia en las intervenciones de distintas Direcciones Generales promoviendo proyectos innovadores de carácter transversal, con áreas de actuación y responsabilidades compartidas.

Metas previstas: 1 programa o proyecto compartido a partir de 2009.

Metas alcanzadas:

Realizado el "Protocolo Actuación en Negligencia y Malos Tratos Psicológicos a Personas Mayores", puesto en marcha por DG Mayores en la red de Atención Social Primaria. (colaboración DG Mayores con DG. Servicios Sociales y Atención a la Dependencia)

Proyecto "Dinamizadores de Espacios Públicos", que fue presentado a los Distritos en 2010.

PROGRAMA: 3. 2. IDENTIDAD Y VISIBILIDAD DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

Objetivo General

Reforzar la imagen de los servicios sociales como sistema de recursos para el bienestar de la ciudadanía.

Objetivo Específico 1: Reforzar y visualizar la figura del profesional de referencia en los Servicios Sociales Municipales mediante implantación de una tarjeta de usuario.

Metas previstas: 100% de los usuarios nuevos con tarjeta en 2010. Asegurar facilitación de tarjeta al 100% de los usuarios a partir del 2011.

Metas alcanzadas:

Inicialmente se realizaron trabajos preparatorios así como un diseño de tarjeta, cuyo pilotaje quedó en suspenso. La *tarjeta de usuario* está definida en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, entendiéndose que ésta es una competencia propia de la administración autonómica.

Objetivo Específico 2: Desarrollar una imagen corporativa de la Atención Social Primaria y realizar la adaptación de los espacios de todos los Centros de Servicios Sociales para la comodidad y más fácil orientación de los usuarios.

Metas previstas: Disponer de un Manual de identidad corporativa en 2009. Adaptación del 100% de los Centros existentes en 2011. Incorporar las directrices del Manual corporativo en los nuevos Centros.

Metas alcanzadas:

Realizado un apartado de recomendaciones, como parte del Diseño-Tipo de Centros de Servicios Sociales, con especial mención a la ubicación y acondicionamiento de las salas de espera de usuarios en los Centros de nueva construcción.

Objetivo Específico 3: Dar a conocer las actividades, resultados y oferta de servicios que realiza la Atención Social Primaria, a través de los canales de comunicación adecuados.

Metas previstas: Plan de Comunicación externa diseñado en 2009. Realizar al menos 1 acción de comunicación general a partir de 2010.

Metas alcanzadas:

En 2009 se realizó un diseño de Plan de Comunicación Interna y Externa, que quedó pendiente de aprobación. Esto no ha significado ausencia de acciones de comunicación externa, realizadas puntualmente a lo largo del Plan, así como de otras acciones que forman parte del proyecto global de comunicación, como son la carta y el catálogo de servicios, la información en la página web municipal, etc.

PROGRAMA: 3. 3. PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE SERVICIO ORIENTADA HACIA EL CLIENTE Y LA CALIDAD

Objetivo General

Reforzar el compromiso de la organización con la satisfacción de los usuarios mediante el incremento de la calidad de los servicios prestados y una adecuada visualización de la oferta existente.

Objetivo Específico 1: Ofrecer a los ciudadanos y al conjunto de agentes sociales o institucionales una visión sistemática de la gama de servicios y prestaciones que se ofertan y gestionan desde Atención Social Primaria mediante la elaboración de su "Carta de Servicios".

Metas previstas: Elaboración de la Carta de Servicios en 2009. Redacción y edición de publicación informativa en 2009. Revisión y actualización en los años siguientes

Metas alcanzadas:

La elaboración de la Carta de Servicios de Atención Social Primaria comenzó en el primer año de aplicación del Plan con algunos trabajos preparatorios. En 2009, siguiendo la metodología establecida por la Dirección General de Calidad se creó un Grupo de Redacción y Gestión (GRG) compuesto por profesionales de la propia D.G. de Calidad, así como de la D.G. de Servicios Sociales y de 6 distritos. El grupo concluyó sus trabajos en julio de 2009, con una propuesta de Carta de Servicios cuyos principales contenidos son los siguientes:

- Normativa

- Derechos y responsabilidades de los ciudadanos
- Mecanismos de Participación
- Sistema de Sugerencias y Reclamaciones
- Servicios Prestados
- Compromisos de calidad de cara al ciudadano (e indicadores para su evaluación)
- Relación de los 31 Centros de Servicios Sociales

La Carta fue aprobada por la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid en julio de 2010 y publicada en la web municipal.

Objetivo Específico 2: Garantizar a los ciudadanos unos estándares de funcionamiento o calidad mediante compromisos plasmados en la Cartera o Catálogo de Servicios.

Metas previstas: Elaboración de 2 Cartas de Servicios antes 2011.

Metas alcanzadas:

La Carta de Servicios de ASP lleva un anexo con la relación de prestaciones de servicios sociales ofrecidas a los ciudadanos. A partir de este Anexo se inició la elaboración de la Cartera o Catálogo de Servicios, que quedó finalizada en diciembre de 2010 y publicada en la web municipal.

Objetivo Específico 3: Impulsar la cultura de la calidad mediante la introducción de guías o repertorios de buenas prácticas para la mejora de un determinado proceso o aspecto de la atención social.

Metas previstas: Elaborar una guía de buenas prácticas de la atención telefónica en 2009. Elaboración de 1 guía de buenas prácticas adicional antes de 2010.

Metas alcanzadas:

Se realizó una actualización del protocolo atención telefónica y en 2010 se llevó a cabo un seguimiento y recordatorio de su aplicación.

Objetivo Específico 4: Motivar e incentivar el desarrollo de prácticas de calidad en los centros y equipos profesionales de los distritos.

Metas previstas: Premios anuales a experiencias de calidad desarrolladas en distritos a partir de 2009.

Metas alcanzadas:

En 2010 se realizó la *1 Convocatoria del Premio a las Buenas Prácticas* abierto a la presentación de experiencias por parte de los distritos, o de los centros, o de los profesionales de la Atención Social Primaria. Se presentaron 9 experiencias. Entre ellas, el Jurado constituido al efecto, otorgó un primer premio y dos accésit. En 2011 se realizó una Jornada para los profesionales de los distritos en la que se expusieron los 9 Proyectos presentados al Concurso de Buenas Prácticas y se hizo entrega del Diploma de reconocimiento a los 3 finalistas del concurso.

Objetivo Específico 5: Establecer procedimientos de valoración periódica del funcionamiento e idoneidad de los servicios que tengan en cuenta la satisfacción expresada por los usuarios.

Metas previstas: Realización anual de una "oleada" de mini encuestas de satisfacción en todos los CSS en 2009. Análisis de los datos derivados del sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento a partir de 2009.

Metas alcanzadas:

En lugar de “miniencuestas” se realizó una Encuesta de satisfacción de los usuarios de los Centros de Servicios Sociales. Se llevó a cabo entre el 17 y el 28 de mayo de 2010 entrevistando a 1.577 personas distribuidas entre los 21 distritos conforme a unos criterios de proporcionalidad correlativos al número de usuarios de cada centro de servicios sociales en el año 2009, y dentro de cada centro las personas entrevistadas se han escogido siguiendo un procedimiento aleatorio sistemático.

A través de un cuestionario estructurado y precodificado, con algunas preguntas abiertas y entrevistando personalmente a los usuarios en los centros de servicios sociales, se recogió información suficiente para conocer:

- La satisfacción de los usuarios de los Centros con distintos aspectos de la organización y de los servicios que se prestan en los mismos.
- La satisfacción global con el servicio, con las prestaciones de servicios sociales y las áreas de mejora identificadas por los entrevistados.
- Algunos aspectos objetivos relacionados con el tipo de servicio y con sus usuarios (motivos de la visita, características sociodemográficas de los usuarios,...)

Los resultados muestran un elevado nivel de satisfacción en cualquiera de las variables contempladas en el cuestionario.

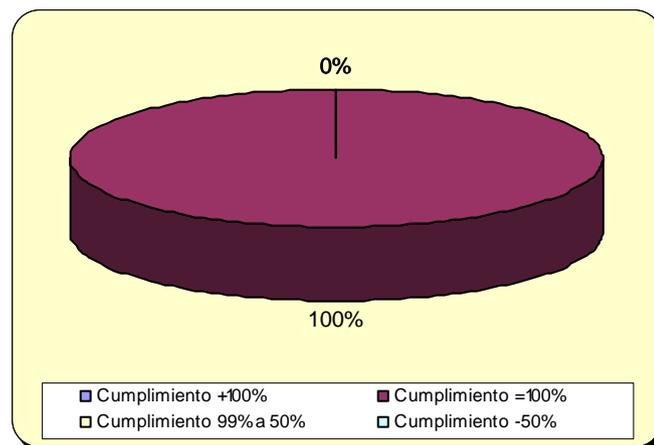
El equipo interno de investigación colaboró en el diseño de la muestra y la explotación de los datos.

Estrategia 4. Atención a la dependencia

La finalidad de esta estrategia es la de disponer de una estructura interna que facilite la puesta en marcha y aplicación de Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia en el Ayuntamiento de Madrid, garantizar la mejor atención a los solicitantes y a los posibles beneficiarios de las prestaciones y servicios previstos en esta Ley, así como asegurar la mejor coordinación de la red de servicios sociales en esta materia. Todo ello en el marco normativo de aplicación de la ley que corresponde a la Comunidad de Madrid.

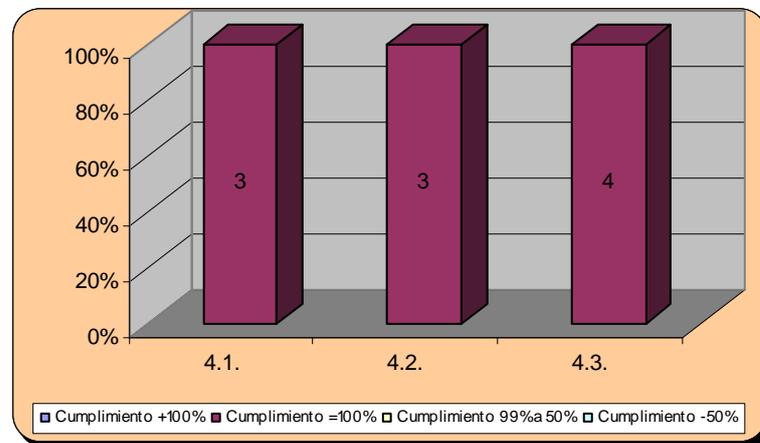
Programas	Objetivos Cumplidos				Total
	Más de 100%	Igual a 100%	De 99 a 50%	Menos de 50%	
4.1. Información, orientación y atención a usuarios		3			3
4.2. Gestión municipal del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia		3			3
4.3. Coordinación, seguimiento y evaluación		4			4
Total		10			10

Gráfico 9. Nivel de Cumplimiento de Objetivos. Estrategia IV



Las actuaciones comprendidas en esta estrategia se han ido implementando y cumpliendo puntualmente a lo largo del Plan, por lo que, en el balance final del mismo se pueden valorar como cumplidas en su totalidad al 100% de las metas previstas. No se observan pues diferencias entre unos programas y otros.

Gráfico 10. Nivel de Cumplimiento de Objetivos por programas. Estrategia VI



El detalle de las actuaciones realizadas es el que figura en los cuadros que se ofrecen a continuación.

PROGRAMA: 4.1. INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS

Objetivo general

Proporcionar a los ciudadanos la atención social necesaria para hacer efectivo el ejercicio del derecho subjetivo que se reconoce en esta nueva Ley.

Objetivo Específico 1: Ofrecer atención personalizada sobre los distintos aspectos relacionados con el acceso a las prestaciones y servicios contemplados en la Ley, a través de los Centros de Servicios Sociales municipales.

Metas previstas: 100% de los demandantes.

Metas alcanzadas:

A través de los 35 Centros de Servicios Sociales se ha atendido la demanda de atención e información de los posibles beneficiarios o de sus familiares. La media anual de personas atendidas en relación a la dependencia a lo largo de los cuatro años de aplicación del Plan se eleva a 46.800 personas. Asimismo los Centros de Servicios Sociales han realizado una media anual de 25.580 Informes Sociales de Dependencia.

Objetivo Específico 2: Proporcionar una información accesible y sistematizada a los ciudadanos a través de la Web municipal y otros soportes documentales.

Metas previstas: Implantación en 2008. Actualización anual.

Metas alcanzadas:

En enero de 2008 se realizó un dossier especial informativo, en el que se incorporaron 72 documentos nuevos o actualizados. Esta información inicial se ha continuado renovando con una periodicidad

mínima trimestral.

Además de esto se ha elaborado una "hoja de mano" para facilitar sus gestiones a las personas atendidas presencialmente, y que necesitan conocer el estado de tramitación de su expediente una vez remitido a la Comunidad de Madrid.

Del mismo modo se ha habilitado una dirección de correo electrónico genérica (atenciondependencia@munimadrid.es) para facilitar el envío y recepción de documentación y consultas por parte de los ciudadanos.

Objetivo Específico 3: Ofrecer formación específica a los empleados municipales relacionados, directa o indirectamente con la atención a la dependencia.

Metas previstas: 1 módulo por año. Inclusión en Intranet en 2008. Actualización periódica. Establecimiento fondo bibliográfico en 2008.

Metas alcanzadas:

Se han realizado en total 6 módulos de formación específicos sobre normativa y gestión del SAAD, dirigidos a personal contratado para la gestión, a trabajadores sociales y auxiliares administrativos de nueva incorporación y a profesionales de los distritos y del Área, conforme a las necesidades de cada año.

En la Intranet municipal se ha incluido información sobre el SAAD.

Se ha dotado de un fondo bibliográfico especializado en dependencia a los distritos.

PROGRAMA: 4.2. GESTIÓN MUNICIPAL DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA (SAAD)

Objetivo general

Garantizar la implantación y el desarrollo de este nuevo sistema de protección social en el municipio de Madrid, asegurando un funcionamiento eficaz e integrado.

Objetivo Específico 1: Facilitar apoyo técnico y organizativo a los distritos en las funciones derivadas del nuevo sistema de protección social.

Metas previstas: Creación estructura en 2008. Completarla en 2009. Programación anual. Apoyo continuo.

Metas alcanzadas:

La estructura de apoyo se inició en 2008 y se completó a lo largo de 2009, hasta alcanzar la plantilla actual compuesta por:

- 10 Trabajadoras Sociales (incluyendo la Adjunta de Departamento)
- 1 Técnico de Gestión (Jefa de Unidad)
- 2 Jefaturas de Negociado
- 2 Administrativos
- 7 Auxiliares Administrativos
- 1 Técnico de Administración Especial (Jefe de Departamento)

Se ha mantenido un apoyo continuado a los distritos en todo lo que respecta al proceso de tramitación, específicamente en los aspectos más nuevos incorporados: procedimiento de tramitación de urgencia, revisión de la valoración o de PIA, etc. Para ello se han diseñado y distribuido a los distritos los correspondientes documentos con pautas específicas para la gestión de estos casos.

También se ha facilitado de forma periódica la información estadística relativa a los datos y niveles de gestión alcanzados por cada distrito.

Adicionalmente, se ha dado respuesta a las peticiones de confirmación de haber solicitado la dependencia, requeridas por los distritos en virtud de la aplicación de la Ordenanza Reguladora del Acceso a los Servicios de Ayuda a Domicilio para Mayores y/o Personas con Discapacidad.

Objetivo Específico 2: Diseñar y poner en práctica los procesos internos vinculados a la tramitación de las solicitudes, elaboración de los informes de entorno y al seguimiento de los procedimientos administrativos.

Metas previstas: Diseño en 2008. Actualización anual.

Metas alcanzadas:

Realizado Manual de Procedimiento de tramitación de solicitudes de la Dependencia.

Establecimiento de procedimientos para:

- Recepción electrónica de los Informes de Entorno elaborados por los distritos.
- Tramitación de urgencia.
- Acreditación de la modalidad e intensidad de los servicios municipales recibidos por los solicitantes.
- Priorización y agilización de la tramitación de las solicitudes correspondientes a personas de muy avanzada edad (de más de 95 años).

Actualizaciones en 2010 relativas al procedimiento de gestión y en 2011 de acceso a consulta de aplicación de Dependencia SIDEMA de la CM para los profesionales de los distritos.

Objetivo Específico 3: Mantener informado al ciudadano sobre el proceso de reconocimiento de la situación de dependencia en el ámbito de las competencias municipales.

Metas previstas: 100% de las solicitudes presentadas.

Metas alcanzadas:

Se han tramitado anualmente las solicitudes presentadas y asimismo se ha consolidado el procedimiento de información al solicitante a través de cartas de notificación y se ha establecido un procedimiento previo de comunicación telefónica para requerir información.

PROGRAMA: 4.3. COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Objetivo general

Asegurar la integración de los procedimientos conforme a la normativa estatal y autonómica y valorar el impacto de la aplicación de la ley en los servicios sociales municipales y en los usuarios.

Objetivo Específico 1: Evaluar la aplicación y desarrollo de la Ley de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia en el Ayuntamiento de Madrid.

Metas previstas: Evaluación anual del proceso. Informes semestrales. Evaluación de impacto bianual.

Metas alcanzadas:

Se ha establecido un sistema regular de evaluación consistente en:

- Elaboración de informes sintéticos mensuales sobre las principales variables del proceso de tramitación, con desagregación por distritos.
- Memoria de Evaluación de carácter anual.
- Realización de Informes puntuales.
- Incorporación al sistema de estadísticas de nuevos parámetros en lo que respecta a las características de la demanda o al procedimiento de tramitación

Este sistema se ha aplicado con regularidad a lo largo de los cuatro años de aplicación del Plan. Asimismo se ha realizado una aproximación (indirecta) a la evaluación del impacto.

Objetivo Específico 2: Coordinar las intervenciones que corresponden a las distintas Direcciones Generales del Área de Familia y Servicios Sociales, a las Juntas Municipales y a otros departamentos municipales.

Metas previstas: 2 reuniones de la Comisión al año.

Metas alcanzadas:

Creada la comisión y mantenidas varias reuniones de coordinación cada año con los Jefes de Departamento de Servicios Sociales de los 21 distritos, la D. G. de Mayores y la D.G. de Servicios Sociales, con el objetivo de establecer criterios y pautas comunes de actuación.

Objetivo Específico 3: Cooperar con la Comunidad de Madrid para garantizar el cumplimiento de los criterios y plazos establecidos por la normativa autonómica y estatal en este tema.

Metas previstas: Actualización continuada.

Metas alcanzadas:

Conforme a las necesidades de cada momento, se han mantenido reuniones entre responsables del Ayuntamiento y de la Comunidad de Madrid, así como un seguimiento y contacto continuado a nivel técnico. Se ha establecido el intercambio de información sobre dependientes con prestaciones de SAD y Teleasistencia a través de la aplicación informática SIDEMA.

Objetivo Específico 4: Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida y la tramitación municipal.

Metas previstas: Encuesta bianual de satisfacción a partir de 2009.

Metas alcanzadas:

Realizados un módulo y una explotación específica de los datos relativos a la satisfacción con la atención recibida por parte de los servicios sociales municipales en la información y tramitación de la prestación de atención social a la dependencia.

El nivel de satisfacción expresado por los usuarios de los centros de servicios sociales, si bien algo inferior a la de los usuarios de los centros en general, se sitúa en valoraciones entre 7 y 8 puntos sobre 10.

6. CONCLUSIONES

- *El Plan de Atención Social Primaria ha tenido un alto nivel de cumplimiento, como se deduce de la valoración de las metas alcanzadas en todas y cada una de sus estrategias, así como de los programas diseñados para su desarrollo.*
- *Los objetivos que señalan un menor grado de satisfacción tienen la posibilidad de ser reformulados, en términos realistas y ajustados a las exigencias actuales de calidad y eficacia en la prestación de los servicios, en las estrategias o planes de actuación que se diseñen en adelante.*
- *En términos generales, el balance de resultados del Plan presenta algunos logros que merece la pena destacar, como son los que se señalan a continuación:*
- *El desarrollo del Plan ha dado impulso a la coordinación entre los distintos dispositivos implicados en la Atención Social Primaria y ha supuesto una mejora e innovación en los procesos de atención.*
- *Se han colocado las bases y se ha avanzado en la racionalización de los procesos de atención social y en la profesionalización de los puestos directivos.*
- *Se ha incorporado la gestión de la calidad en los procedimientos de acceso y concesión de las prestaciones sociales.*
- *La orientación a la calidad en la prestación de los servicios sociales ha quedado también reforzada con la realización de la Carta de Servicios de Atención Social Primaria. Asimismo se ha realizado un Catálogo de prestaciones.*
- *Los recursos personales y materiales de la red de servicios sociales de atención primaria se han incrementado por encima y antes de lo previsto, con una importante repercusión en la capacidad de cobertura de atención social por parte de la red.*
- *De este modo, el ratio de trabajador social por habitante resulta ser de uno por cada 5.415 habitantes (cuando la previsión era alcanzar una cobertura de uno por 6.500).*

- *El aumento de los recursos de atención disponibles se ha plasmado también en la creación de nuevos centros y puntos de atención con lo que ha aumentado el ratio de centro de servicios sociales por habitante, que se sitúa en uno por cada 88.244 habitantes (frente a una previsión de uno cada 100.000).*
- *La publicación de la Ordenanza que regula el acceso a prestaciones municipales representa un paso muy importante para la consolidación de los servicios sociales como derechos de los ciudadanos. Otro tanto se podrá conseguir con la regulación de los procedimientos en otras prestaciones que se encuentran ya iniciados.*
- *Se ha articulado una pronta respuesta a las necesidades planteadas por la implantación del sistema de atención social a la dependencia, que se sitúa en constante proceso de mejora y adaptación a los requerimientos específicos de los solicitantes.*
- *Han aumentado los espacios de participación de los Distritos en la ordenación y toma de decisiones relativas a la prestación de los servicios sociales. Esto se ha plasmado tanto en la composición de diversos grupos de trabajo que han intervenido en la realización del Plan, como en la sesión inicial de presentación y en la jornada final de evaluación que se han celebrado.*
- *De especial importancia para aumentar la participación y la implicación de todos los dispositivos de la red de la Atención Social Primaria ha sido la realización del Proyecto General de Centro por parte de los equipos profesionales en todos los distritos.*
- *Del mismo modo, la I Convocatoria del Premio a las Buenas Prácticas en la Atención Social Primaria ha supuesto un estímulo, a la vez que un reconocimiento al trabajo realizado por los profesionales de la red municipal.*
- *Con una clara orientación de servicio a la población usuaria, se ha ampliado el tiempo de atención, con el establecimiento del turno de tarde en la totalidad de los Distritos y Centros de Servicios Sociales.*
- *El diseño, pilotaje e implantación de un nuevo sistema de información (la aplicación CIVIS) tiene la posibilidad de contribuir a perfeccionar algunos aspectos referidos a la comunicación entre servicios y con los usuarios que en el transcurso del Plan no ha sido posible desarrollar satisfactoriamente.*

- *La calidad de la atención prestada por la red de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid ha quedado reconocida por los usuarios de la misma en las valoraciones y las opiniones vertidas en la encuesta de satisfacción realizada en el año 2010.*
- *La satisfacción por lo realizado no puede significar un estancamiento, antes bien un estímulo para, por un lado, garantizar la durabilidad de los logros alcanzados y, por otro, fijarse nuevas metas de mejora, sea referidas a los servicios prestados como a la propia organización de estos servicios.*

Madrid, enero de 2012