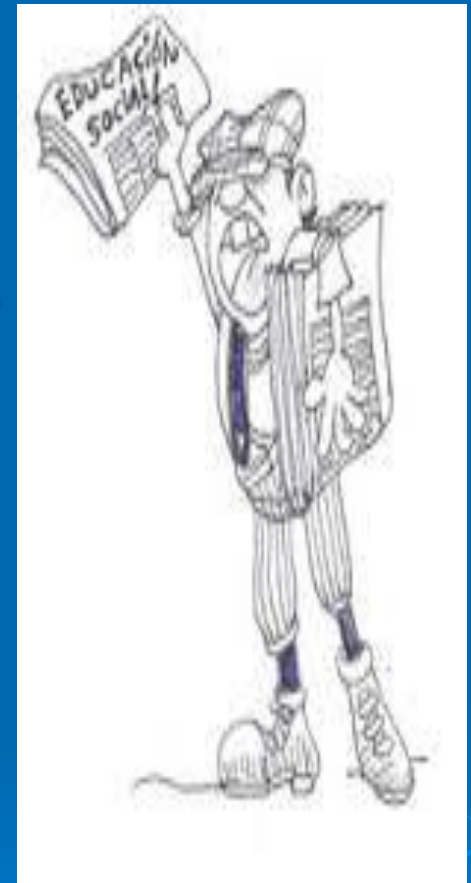


COMPROMISOS, INDICADORES Y ÁREAS DE MEJORA EN LA CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACION SOCIAL



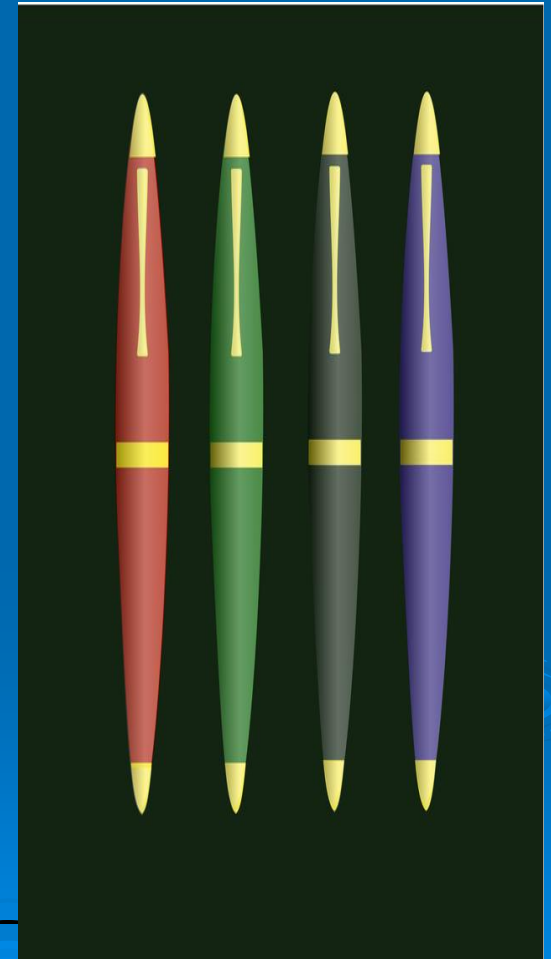
GUIÓN DE LA PONENCIA

- CONCEPTO: COMPROMISOS, INDICADORES, AREAS DE MEJORA.
- AVANCE DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD EN LA CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACION SOCIAL.
- PROPUESTAS PARA LA REFLEXION.



CONCEPTO: COMPROMISO DE CALIDAD

- Son responsabilidades, obligaciones, que adquiere la administración, para prestar el Servicio de Educación Social con unos determinados estándares de calidad, después de un proceso de análisis y como primer paso para establecer la mejora de los mismos.



CARACTERÍSTICAS DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

- Identificar factores clave de calidad:
 - Detección de las expectativas del usuario
 - Explícitos, aceptados, participativos, comprensibles, cuantificables, flexibles
- Establecer criterios de calidad:
 - Condiciones que debe cumplir una determinada actividad o proceso para que sea considerada de calidad
- Establecer estándares de calidad:
 - Grado de cumplimiento exigible a un criterio
 - Rango aceptable del nivel de calidad que alcanza un proceso o actividad



CARACTERÍSTICAS DE LOS COMPROMISOS



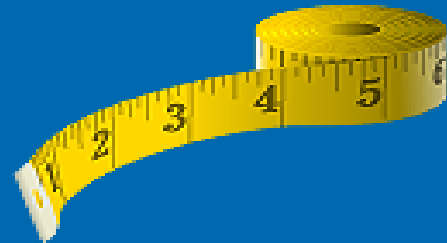
- Cuantificable, en valores objetivos, y por lo tanto medible
- Aportar valor al usuario.
- Aportar valor a la Institución.
- Tratando de acercarnos lo más posible al 100% .

CONCEPTO: INDICADORES:

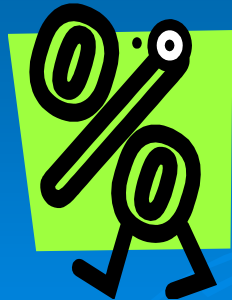
- Es la unidad que sirve para medir el grado de obtención de una meta, nos permite evaluar periódicamente el grado en que ese objetivo o estándar se esta cumpliendo en la prestación del servicio.
- Medida que se utiliza como guía para el control y valoración de la calidad.
- Son los instrumentos que nos permiten medir la progresión y el avance hacia las metas propuestas.



CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES

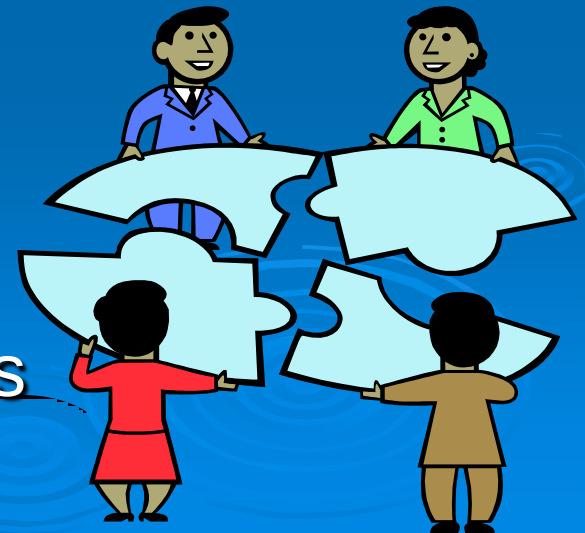


- Fáciles de medir
 - Objetivos y sencillos
 - Relevantes para la toma de decisiones
 - Fáciles de interpretar
- Se deben construir en forma porcentajes o ratios.



COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACION SOCIAL

- Compromiso 1
- Se garantizará la prestación del servicio de Educación Social a todas las familias y personas que, de acuerdo con la valoración de los Servicios Sociales Municipales de Atención Social Primaria, lo precisen.
- Indicadores:
- Porcentaje de familias atendidas.
- Porcentaje de personas atendidas



COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACION SOCIAL

➤ Compromiso 2

- El servicio de Educación Social comenzará a prestarse en los 15 días siguientes a la prescripción ? del servicio.



- Indicadores: Porcentaje de familias atendidas, cuya prestación se inicia en un plazo máximo de 15 días

COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACION SOCIAL

➤ Compromiso 3

- El plan de trabajo, diseñado con la participación de la familia, estará finalizado en el plazo máximo de dos meses desde el inicio del servicio.



- Indicador: Porcentaje de Programas de Trabajo finalizados en el plazo de 2 meses desde el inicio del servicio

COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACION SOCIAL

➤ **Compromiso 4**

- El servicio de educación Social se prestará de manera personalizada y en horario flexible de mañana y tarde .



➤ Indicadores:

- Porcentaje de atenciones en horario de mañana
- Porcentaje de atenciones en horario de tarde

COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACION SOCIAL

- Compromiso 5
- Los profesionales del Servicio de Educación Social contarán con la titulación académica necesaria, experiencia profesional y formación complementaria.
- Indicadores:
- Profesionales con la titulación Académica requerida.
- Profesionales con la experiencia necesaria.
- Acciones formativas anuales.



COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACION SOCIAL



- **Compromiso 6**
- El Servicio de Educación Social pondrá especial atención en garantizar el derecho de los niños y niñas a ser escuchados y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta, debiendo quedar éstas recogidas en el plan de trabajo.
- Indicadores:
- Porcentaje de Planes de Trabajo de familias con menores que recogen la opinión de los niños y niñas.

COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACION SOCIAL

➤ **Compromiso 7**

- Los profesionales del servicio de educación social utilizarán con los usuarios un lenguaje claro y comprensible, ofreciéndoles un trato respetuoso y amable, garantizándoles su derecho a la intimidad y a la protección de sus datos personales.

➤ Indicador:

- La valoración media de su satisfacción con el trato recibido y el lenguaje será igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10



COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACION SOCIAL

- **Compromiso 8**
- El servicio de Educación Social tendrá en cuenta la satisfacción de las personas atendidas y se compromete a que la valoración media con el servicio sea al menos de 7 en una escala de 0 a 10.



- Indicador:
- Satisfacción de las familias y personas atendidas con una puntuación al menos de 7

COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACION SOCIAL

➤ **Compromiso 9**

- Recibir y tramitar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación.



PAULA COLLADO CABELLO
Noviembre 2013

COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACION SOCIAL

➤ **Indicadores Compromiso 9**

- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el servicio de Educación Social.
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Educación Social, contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. (Aumentar. Plazo menor o igual a 15 días)
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Educación Social, contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. (MINIMO 60%)
- Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de Educación Social.(MAXIMO 30 días)

CONCEPTO: AREAS DE MEJORA:

- Mejora de procesos , donde deben implicarse distintos profesionales y que necesitan consenso , participación y criterios comunes para que puedan convertirse en compromisos de calidad en el futuro.



AREAS DE MEJORA

- Protocolo de actuación para la incorporación de las familia al servicio.



- Grupos comunes en todos los distritos (mínimo común de grupos de probado éxito más otros adaptados a la especificidad de cada distrito).



AREAS DE MEJORA

- Consensuar criterios comunes para todos los distritos: proyectos ,indicadores,...).
- Al menos el 50% de las familias atendidas alcanzarán los objetivos planteados en el plazo medio de 12 meses, y hasta el 70% en un plazo de 24 meses



PROPUESTAS PARA LA REFLEXIÓN

- Mejorar de los niveles de eficacia, eficiencia y calidad en el Servicio de Educación Social
- Facilitar la transparencia de la gestión del Servicio.
- Garantizar la accesibilidad de la información de este servicio y de su Carta de Servicios cuando se apruebe.
- Crear canales para potenciar la participación de los usuarios



**"Mejora hoy lo que puedas mejorar
mañana, pero mejora todos los
días"**



MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN



PAULA COLLADO CABELLO
Noviembre 2013