

3. DESARROLLO DEL MODELO DE ATENCIÓN: Metodología de la Puesta en Marcha, Desarrollo de criterios, Protocolos y Documentación Técnica



3.1. METODOLOGÍA Y ESTRATEGIAS PARA EL CAMBIO ORGANIZATIVO

Al inicio del proceso organizativo que nos ocupa, se hacía evidente la necesidad de dar respuesta a una demanda latente de cambio que además incorporase como aspecto esencial un nuevo estilo en la forma de abordar desde el Área de Servicios Sociales la situación de los Centros de Atención Distritales.

Podríamos decir que ya desde ese comienzo, -nos estamos refiriendo a los primeros pasos dados en el año 1996-, se planteó la necesidad de que ese cambio incorporase premisas básicas como: la participación de los diferentes niveles de la organización, la apertura de canales de comunicación bidireccional, que garantizase una retroalimentación continua Área-Distritos, y todo ello teniendo como horizonte un cambio de cultura organizativa, que introdujese criterios de calidad en la gestión y la atención social de los ciudadanos que acuden a nuestros Servicios.

Dando forma a estas premisas, se diseñó un proceso de debate y análisis diferenciado en dos fases: una primera eminentemente participativa, seguida de una segunda de toma de decisiones por parte de la organización. La fase participativa se articuló por medio de cinco grupos de trabajo y dos grupos de discusión, que culminaron en tres sesiones generales de trabajo celebradas en Junio de 1997, en Moratalaz.

En la fase de toma de decisiones se formuló el Modelo de Atención propiamente dicho, y se diseñó la metodología para su Puesta en Marcha en los 26 Centros de Servicios Sociales Distritales. En paralelo a la Puesta en Marcha, se estableció un calendario de seguimientos en aquellos Distritos en los que sucesivamente se iban poniendo en marcha los nuevos criterios organizativos.

FASES GENERALES DEL PROCESO ORGANIZATIVO

1. **El Diagnóstico de situación** como punto de partida: Este diagnóstico señaló e hizo explícitos los puntos críticos ya expuestos en apartados previos, y que básicamente se resumen en la disparidad de modelos organizativos existente en los Centros de Servicios Sociales.
2. El **Diseño de un Modelo de Atención**, que diese respuesta a los puntos críticos señalados en el diagnóstico, aportando criterios organizativos y metodológicos homogéneos.
 - **Criterios organizativos**, referidos a distribución de tiempos y tareas, zonificación de la atención, racionalización de recursos.
 - **Criterios metodológicos**, para la sistematización del proceso de intervención con los usuarios.
3. **Puesta en Marcha del Modelo de Atención:** La puesta en marcha se realizó en tres períodos o fases, en cada una de las cuales se inició el Modelo en un número determinado de Distritos:
 - **1ª Fase:** del 20 de Febrero al 18 de marzo de 1998
Distritos: Retiro, Arganzuela, Ciudad Lineal, Hortaleza, Moncloa, Latina, Barajas y Fuencarral.
 - **2ª Fase:** del 19 de marzo al 16 de mayo de 1998
Distritos: Salamanca, Chamberí, Puente de Vallecas, Villa de Vallecas, Usera, Tetuán, Vicálvaro y Villaverde.
 - **3ª Fase:** del 17 de mayo al 22 de junio de 1998
Distritos: Centro, San Blas, Chamartín, Moratalaz y Carabanchel
4. **Desarrollo y seguimiento.** Partiendo de los criterios generales contemplados en el Modelo de Atención, a lo largo de 1998 se ha procedido a desarrollar de forma progresiva los aspectos tanto organizativos como metodológicos referidos a las diferentes Unidades de trabajo de los Centros: La Unidad de Trabajo Social de Primera Atención, la Unidad de Trabajo Social de Zona y la Unidad de Programas.

Fruto de este desarrollo son los Documentos que aparecen en este apartado. Esta fase está aún por concluir, siendo varios los documentos en fase de elaboración. De forma simultánea, se ha procedido a crear o revisar soportes documentales específicos.

INFRAESTRUCTURA PARA LA PUESTA EN MARCHA Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO: CREACIÓN DE LOS EQUIPOS DE APOYO

Una vez diseñado el Modelo de Atención y el cronograma para su puesta en marcha, se crearon en el Área de Servicios Sociales tres Equipos de Apoyo a los Distritos. Cada uno se ha encargado de la puesta en marcha y del seguimiento en un número de Distritos según una distribución previa del municipio de Madrid en tres grandes Zonas: **Zona Norte, Zona Centro y Zona Sur.**

- **Zona Norte**, integrada por 7 Distritos: Chamartín, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, Moratalaz, Ciudad Lineal, Hortaleza y Barajas.
- **Zona Centro**, integrada por 6 Distritos: Centro, Arganzuela, Retiro, Salamanca, Tetuán y Chamberí.
- **Zona Sur**, integrada por 8 Distritos: Latina, Carabanchel, Usera, Puente de Vallecas, Villaverde, Villa Vallecas, Vicálvaro y San Blas.

Estos Equipos se constituyen como **Equipos territorializados** con las siguientes funciones: a corto plazo (de enero a junio de 1998), implantación del modelo organizativo para la atención en los 26 Centros de Servicios Sociales del municipio. Asimismo, se les asigna la función de seguimiento y evaluación del proceso en los Distritos que tiene asignados. A medio plazo (año 1999), además de las funciones anteriores, se les encomienda la función de apoyo y seguimiento continuado, de cada a la generalización y consolidación de los criterios organizativos y metodológicos para la atención a los usuarios de los Servicios Sociales Municipales.

La **metodología específica** utilizada para el trabajo de estos tres **Equipos de Apoyo**, se nutre de las mismas premisas que enunciábamos anteriormente, es decir, se trata de una metodología presencial, que proporciona un entrenamiento "in situ" sobre la tarea. Este sistema de trabajo proporciona una retroalimentación continua entre el Área de Servicios Sociales y los Centros de Atención Social. El contenido de los seguimientos se estructura en torno al desarrollo de criterios organizativos y metodológicos en la Unidad de Trabajo Social, tanto de Primera Atención como de Zona.

La periodicidad de los seguimientos es mensual, desplazándose cada Equipo de Apoyo a los Centros de Servicios Sociales de los Distritos que tienen asignados.

El interlocutor habitual en los seguimientos es el/la directora/a del Centro de Servicios Sociales respectivo, como figura que tiene asignado el rol de supervisión de su Equipo, y que por tanto es el encargado de transmitir las directrices y orientaciones trabajadas en los seguimientos. De este forma, las sesiones de seguimiento se constituyen en sesiones de trabajo y supervisión, en las que se desciende a aspectos concretos de las tareas que puedan plantear dudas o dificultades a la hora de implementar los criterios generales de atención.

Metodología específica utilizada para la **Puesta en marcha del Modelo:**

Se diseñaron tres reuniones-tipo de trabajo con cada distrito, con los siguientes contenidos:

- **Primera reunión**, se celebró en el Área de Servicios Sociales con el Jefe de Sección y el Director/Directores de Centro de cada Distrito.
Contenido: diseño de la aplicación del Modelo en cada Distrito, revisando: la organización/distribución de tareas en la plantilla de Trabajadores Sociales y el estado de la zonificación de la atención.
- **Segunda reunión**, se celebró en el Centro de Servicios Sociales de cada Distrito con todo el Equipo integrado en el mismo.
Contenido: comunicación a todo el Equipo de la propuesta de aplicación del Modelo de Atención en el Distrito.
- **Tercera reunión**, Celebrada igualmente en cada Centro de Servicios Sociales.
Contenido: se constituyó como la sesión de puesta en marcha propiamente dicha del Modelo de Atención. El Equipo de Apoyo permaneció en el Centro durante toda la jornada laboral con el objeto de realizar un acompañamiento directo del desarrollo del primer día de la Puesta en Marcha, permaneciendo disponible para apoyar tanto a la Unidad Administrativa como a la Primera Atención en la aplicación de los criterios para la atención contenidos en los protocolos respectivos.

De manera simultánea un miembro del Equipo de Apoyo recababa información sobre la Unidad de Programas, con vistas a su elaboración posterior. Por último, la sesión finalizaba a última hora de la mañana con una reunión de todo el Equipo, en la que tanto la Unidad Administrativa como los profesionales de la Primera Atención reportaban la marcha de esta primera jornada de comienzo del Modelo en el Distrito, realizando un análisis del tipo de demandas atendidas.

5. Evaluación del proceso y de los resultados:

La metodología adoptada para implementación de los criterios organizativos y metodológicos que acabamos de describir, implica en sí misma un proceso de evaluación continua. Además, se han previsto momentos formales de evaluación, coincidiendo con la finalización de cada una de las fases del proceso, así como con el análisis periódico de los datos de atención. Al mismo tiempo, se están evaluando los aspectos cualitativos que se derivan tanto de los seguimientos como de los datos de atención en sí.

TIPO DE EVALUACIÓN: Interna. Cuantitativa y Cualitativa.

ELEMENTOS A EVALUAR:

- El **proceso** de diseño y puesta en marcha del modelo de atención.
- Los **resultados** obtenidos en cuanto a atención de usuarios, especificada en los siguientes parámetros:
 - **En la U.T.S. de Primera Atención.**
 - Grado de mejora en la accesibilidad de los usuarios a los Centros de Servicios Sociales.
 - Volumen de personas atendidas.
 - Tipos de demandas planteadas.
 - Porcentaje de usuarios nuevos atendidos.
 - Tendencia de la demanda por Distritos.
 - **En la U.T.S. Zona.**
 - Número de usuarios nuevos por derivación interna desde la U.T.S.-Primera Atención.
 - Número de usuarios en proceso de intervención con seguimiento en Zona.
 - Grado de sistematización de la intervención en la Zona.
 - En el conjunto de la U.T.S.: Fluidez del circuito de atención.
- La **aplicación de criterios organizativos y metodológicos** en las tres Unidades de los Centros: Primera Atención, Zona y Programas.

La evaluación prevé la comparación de los resultados obtenidos en la atención con el nuevo modelo organizativo, con aquellos previos a su inicio, tomando 1997 como año base para comparación. Se trata por tanto de una evaluación ex-post.

Hasta el momento, se han realizado las siguientes evaluaciones parciales:

1. Evaluación del proceso de puesta en marcha del Modelo de Atención (Junio de 1998).
2. Evaluación U.T.S.-Primera Atención (31 Diciembre 1998).
3. Evaluación U.T.S.-Primera Atención y Zona (31 Diciembre 1999).
4. Valoración global de la metodología y tareas de la Unidad de Programas (Octubre 1999 - Junio 2000).

CRONOGRAMA DEL PROCESO DE REORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES GENERALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

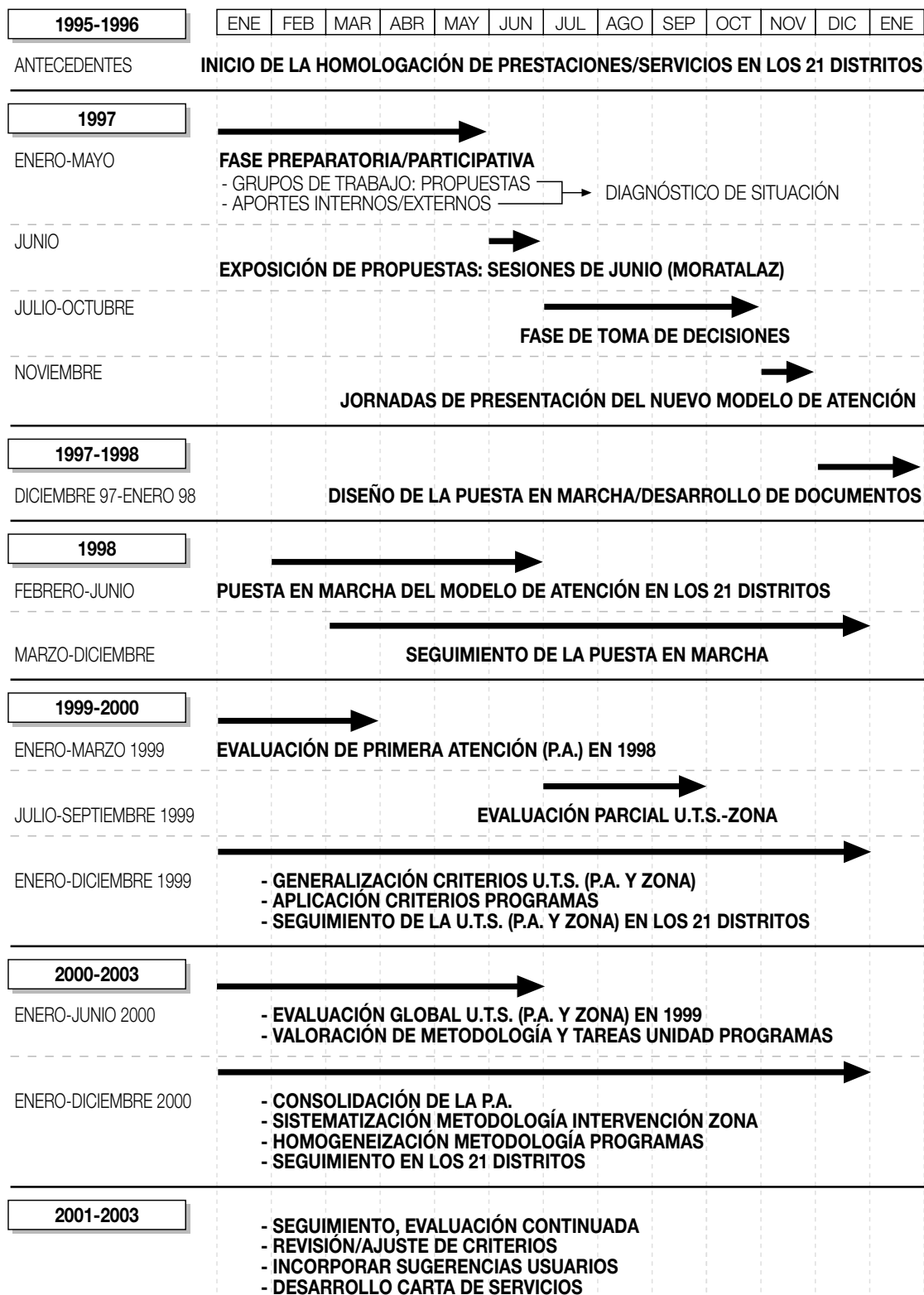


GRÁFICO DEL DESARROLLO TEÓRICO Y METODOLÓGICO DEL MODELO DE ATENCIÓN

SERVICIOS SOCIALES GENERALES

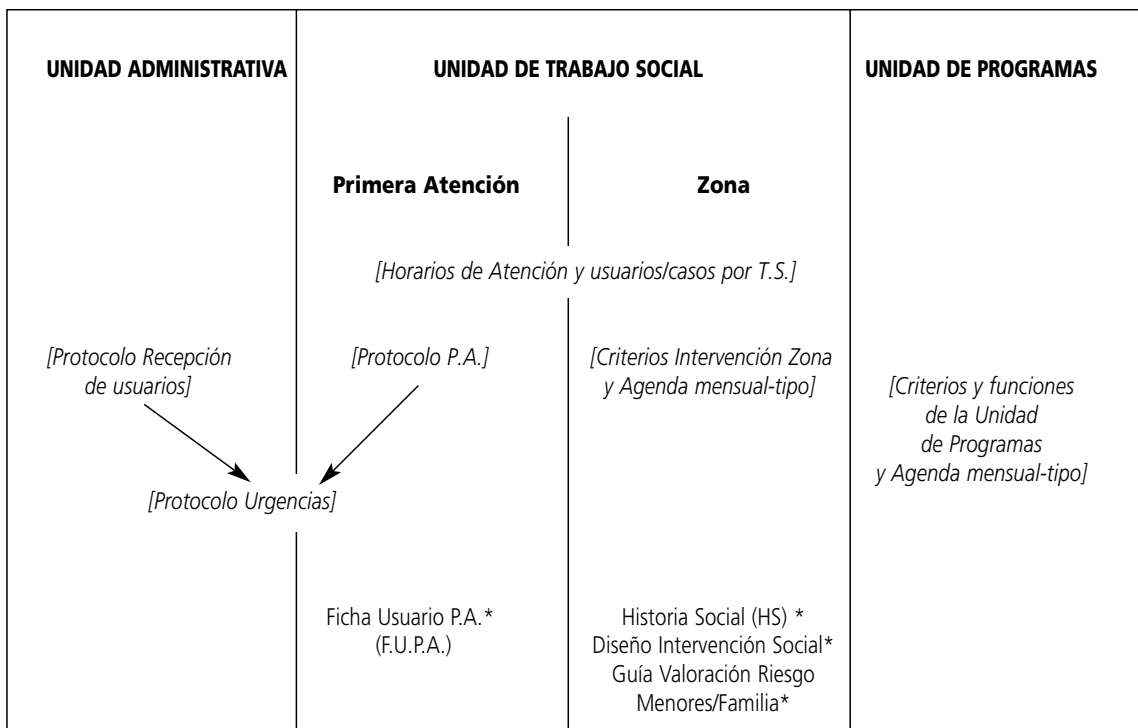
JEFE DE SECCIÓN SS.SS. J.M. DISTRITO



[Organización y criterios básicos]

DIRECTOR/A CENTRO SS.SS.

[Criterios Complementarios del Modelo de Atención]



NOTA: * Otros Documentos elaborados al 1 de Marzo 1999: Tablas Anexas a la F.U.P.A. / Tablas anexas a la Historia Social / Instrucciones para la Apertura y Organización de Expedientes en la U.T.S. –completa un documento anterior sobre Configuración de expedientes- / Metodología para el análisis y revisión de los casos cronificados en la atención social / La Organización de la Agenda de Citas en la U.T.S.-Zona.

* Documentos en proceso de elaboración: Metodología de Intervención en Zona / Programa U.T.S. 1999-2000.

[Documento] – Documentos de Desarrollo del Modelo

* Soportes e Instrumentos Documentales

3.2. DISTRIBUCIÓN GLOBAL DEL HORARIO DE ATENCIÓN EN LA U.T.S.

PREVISIÓN DEL NÚMERO DE USUARIOS/CASOS POR TRABAJADOR SOCIAL DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL EN BASE A LOS HORARIOS DE ATENCIÓN DE LA U.T.S.

La unidad básica es el **tiempo disponible en minutos**.

El tiempo efectivo total por trabajador del Ayuntamiento de Madrid es de 1.349 horas correspondientes a 215 jornadas de 1998 (descontados ya vacaciones, días de convenio y reducciones de Jornada de una semana en Mayo y en verano).

El tiempo total es de 249 jornadas.

La **distribución global del tiempo** y los **tiempos medios de duración de entrevistas, visitas y grupos** son los que ha establecido el Modelo de Atención en los Centros de Servicios Sociales Municipales.

A grandes rasgos es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN GLOBAL DEL TIEMPO EN LA U.T.S.

	P.A.	ZONA
Entrevistas en Centro SS.SS. (Horario de atención)	47,8%	38,2%
Visitas/Grupos/Intervención Comunitaria	12,2%	21,8%
Gestión e Informes	20%	20%
Coordinación/Formación/Supervisión	20%	20%

Como último paso **se correlacionan** tiempos disponibles y tiempos medios establecidos **con las hipótesis reformuladas**.

(Cuadro en página siguiente).

INCIDENCIA DE LAS URGENCIAS EN EL NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS EN P.A.

En base a los datos obtenidos de los tres primeros meses de funcionamiento de la P.A. en los 21 Distritos las 246 urgencias que se han presentado, teóricamente urgencias objetivas y correlacionadas con los supuestos de urgencia predeterminados, suponen una media de 0'2 urgencias por día de atención y distrito y 0'1 por día de atención y T.S. de P.A.

El nivel de incidencia de las urgencias en P.A. en general no es alto, pero se repercutirá en el número de usuarios totales atendidos.

NIVELES DE SATURACIÓN

Si los porcentajes, frecuencias y medias de entrevistas por usuario / caso con seguimiento se aproximan a los formulados por las hipótesis, **el nivel de saturación será abordado como tal cuando en P.A. un T.S. supere los 6'6 usuarios/día en un periodo como mínimo trimestral ó 1644 usuarios/año y cuando en Zona, un T.S. mantenga 6 casos/día durante un período mínimo semestral ó 248 casos/año con 774 entrevistas/año.**

**NÚMERO DE USUARIOS / CASOS POR T.S. DE LA U.T.S. ATENDIDOS A TRAVÉS DE ENTREVISTAS
EN EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES**

UTS	Distribución del tiempo: Horarios de Atención en el Centro de SS.SS. y tiempos disponibles	Duración media por entrevista	Nº de entrevistas en los tiempos disponibles	Nº de usuarios / casos por T.S. en base a la reformulación de las hipótesis iniciales y criterios de intensidad en Zona.	
P.A.	De lunes a viernes De 9 a 11h. y de 11'30 a 12'30h. 249 jornadas totales en 1998	20 minutos	9 entrevistas / día	Hipótesis: El 70% de los usuarios de P.A. requerirán una entrevista y el 30% dos o tres.	
	47'8 % del tiempo total		2.241 entrevistas / año	TOTAL ENTREVISTAS AÑO: 2.241 TOTAL USUARIOS⁽¹⁾ AÑO: 1.644 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>1.172 u. con 1e (71'2%)</td> </tr> <tr> <td>350 u. con 2e (21,3%)</td> </tr> <tr> <td>123 u. con 3e (7,5%)</td> </tr> </table> MEDIA ENTREVISTAS POR USUARIO: 1'4	1.172 u. con 1e (71'2%)
1.172 u. con 1e (71'2%)					
350 u. con 2e (21,3%)					
123 u. con 3e (7,5%)					
ZONA	Lunes, miércoles y viernes De 8'30 a 13h. (a restar 30 minutos descanso) 129 jornadas en 1998	40 minutos	6 entrevistas / día de atención	Hipótesis: El 62 % (154 casos) de los casos de Zona requerirán una intensidad baja en la intervención, el 31% (77 casos) media y el 7% (17 casos) alta.	
	38'2 % del tiempo total		774 entrevistas anuales	TOTAL ENTREVISTAS AÑO: 774 TOTAL CASOS⁽²⁾ AÑO: 248 MEDIA ENTREVISTAS POR CASO: 3'1	

- El número de Usuarios/Casos atendidos y/o las frecuencias correspondientes pueden incrementarse en base a las visitas y grupos realizados por cada T.S. de la U.T.S.
- Las suplencias puntuales o establecidas de P.A. por parte de Zona pueden incidir sobre los ratios de Zona a la baja, sin repercusión en los ratios de P.A.

(1) Usuario: Expediente P.A. / F.U.P.A.

(2) Caso: Expediente Zona / Historial Social.

3.3. LA RECEPCIÓN DE USUARIOS EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA: PROTOCOLO DE ATENCIÓN

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

Con el fin de que la recepción de los usuarios por parte de los profesionales de esta Unidad responda a criterios de idoneidad y eficacia, se describen a continuación unas pautas generales, muchas de ellas ya conocidas, a tener en cuenta por los responsables del Centro de Servicios Sociales donde desarrolla sus funciones la Unidad Administrativa.

UBICACIÓN

Los profesionales de la Unidad Administrativa dedicados a estas tareas se ubicarán preferentemente en un lugar que reúna las siguientes condiciones:

- Lugar accesible y abierto (mostrador ó similar) cercano a la puerta de entrada del Centro de Servicios Sociales.
- Lugar identificado de forma visible para los usuarios, a ser posible con un cartel indicador.
- Lugar cercano a la sala de espera.
- Lugar próximo a los despachos de los Trabajadores Sociales de Primera Atención.

CÓMO DEBE SER LA RECEPCIÓN

La recepción de los usuarios en el Centro de Servicios Sociales supone que esta sea:

- Cordial y amable.
- Rápida y ágil.

CÓMO DEBE SER LA INFORMACIÓN FACILITADA

- Objetiva.
- Es aconsejable evitar entrar en aspectos de la situación planteada que resulten innecesarios en la recepción de los vecinos o usuarios. Por ello el profesional de la Unidad Administrativa requerirá solo aquellos datos o información estrictamente necesaria para el desempeño adecuado de su función.

INSTRUMENTOS DE TRABAJO

Para realizar con facilidad, rapidez y eficacia las actividades que le son propias, el auxiliar administrativo que se dedique a la recepción de usuarios, deberá organizar en lo posible su espacio de trabajo, de forma que el ordenador y los archivos de expedientes estén cercanos. También es aconsejable que tenga próximos todos los demás instrumentos y documentos de trabajo:

- Agendas de citas de los Trabajadores Sociales de Zona.
- Hoja o tarjeta de cita para el usuario.
- Bandejas o casilleros para Trabajadores Sociales.
- Terminal conectada a AS 400 para acceso a base de datos 010 y a Expedientes.
- Fichero o listado de recursos.

1. LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

El nuevo modelo organizativo en los Centros de Servicios Sociales contempla un circuito de atención que se inicia con el acceso y recepción de los usuarios.

Este acceso se realizará a través de la Unidad Administrativa (U.A.).

Funciones de la U.A. en relación al Circuito

1. Recepción del vecino/ usuario/ personal o telefónicamente.
2. Discriminación inicial del tipo de demanda que plantea el usuario, determinando si es susceptible de ser atendida o no en el Centro de Servicios Sociales.
3. Información (dirección y teléfono) sobre los servicios municipales u otros Servicios.
4. Canalización de usuarios susceptibles de atención en el Centro de Servicios Sociales, pasando a U.T.S.- P.A. o citando para U.T.S.-ZONA.
5. Cumplimentación de datos de identificación del usuario nuevo.
6. Localización de los expedientes para entrevistas concertadas.
7. Repaso y verificación de la documentación solicitada por los profesionales de la U.T.S. (Primera Atención y Atención en Zona).

Las tareas a desarrollar por la U.A. para el desarrollo de estas funciones se detallan en el **protocolo** siguiente:

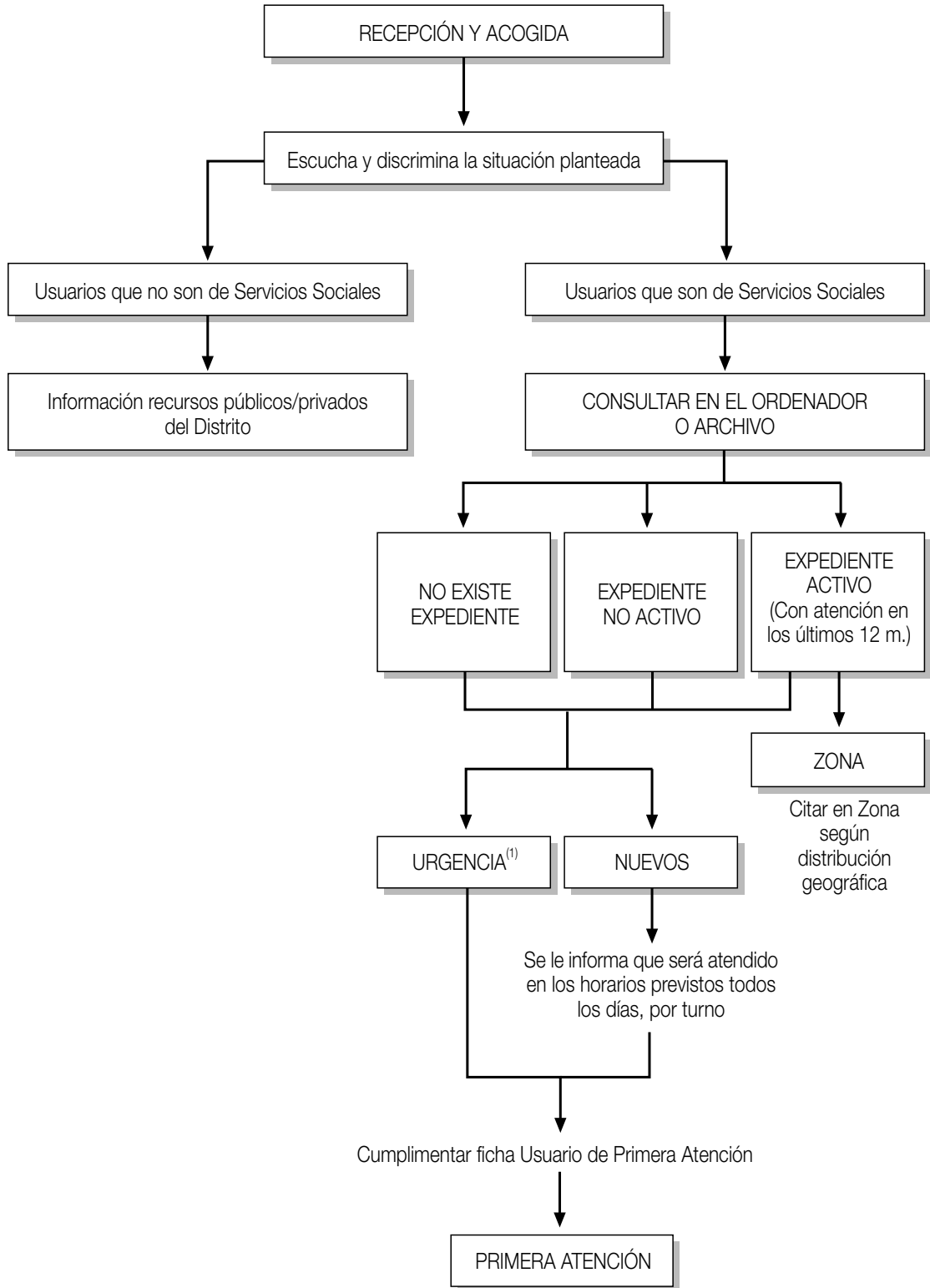
2. PROTOCOLO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA RECEPCIÓN DE USUARIOS EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

FUNCIONES Y PASOS A SEGUIR	TAREAS Y DOCUMENTACIÓN A UTILIZAR
<p>A.1.) Acogida.- Presentación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Escuchar demanda del usuario o vecino. - Informar sobre el funcionamiento del Centro de Servicios Sociales (Días/horarios de atención).
<p>A.2.) Discriminar si es susceptible de atención en el Centro de Servicios Sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No son susceptibles de atención: <ul style="list-style-type: none"> - Personas que solicitan información sobre Centros, recursos o prestaciones de otros sistemas de protección: Sistema Sanitario, Educativo, Seguridad Social, Trabajo/Empleo. - Personas que solicitan información de otros Servicios públicos o privados. <p><i>(En ambos caso, si además de la información objetiva (dirección/teléfono) requieren orientación sobre los recursos, deberán pasar a Primera Atención).</i></p> <p>En caso de duda, pasar a Primera Atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar información objetiva sobre el recurso solicitado: Nombre, dirección, etc. <p><i>Ejemplo: dirección/tel. del INEM o Centro de Salud, o de un Colegio o Escuela Infantil.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Son susceptibles de atención: <ul style="list-style-type: none"> - Las personas que manifiestan tener una situación o problema (sin especificar) y desean ser atendidos por un Trabajador Social (T.S.) o Asistente Social. - Los que solicitan información y prestaciones que se tramitan en el Centro de Servicios Sociales (Ejemplo: Ayudas económicas, Ayuda a Domicilio, Teleasistencia,...). <p>En caso de duda, pasar a Primera Atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprobar si tienen expediente en Servicios Sociales. - Comprobar si el expediente está activo en los últimos 12 meses (se ha grabado/anotado⁽¹⁾ alguna actuación por parte del un A.Social o Trabajador Social). <p><i>(1) Ir directamente al expediente si el nivel de informatización no es del 100%, y no está grabada la última actuación.</i></p>

Protocolo Unidad Administrativa (Cont.)

FUNCIONES Y PASOS A SEGUIR	TAREAS Y DOCUMENTACIÓN A UTILIZAR
<p>A.3.) Canalizar a los usuarios, a la U.T.S. - P. Atención o darles cita con Zona.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios para pasar a U.T.S.- P. Atención. <p>- Casos nuevos: Sin expediente o con exped. no activo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprobar -pantalla de ordenador-archivo y fichero, si tiene o no expediente. <p>(Importante: tener ordenador, archivo y fichero accesible / a mano).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con usuarios nuevos tanto si no tienen expediente, como si lo tienen pero no está activo, se realizarán las siguientes tareas. <p>(Importante: comprobar la fecha última atención grabada, o bien, fecha última anotación del T. Social):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se le informa de que será atendido en el horario de atención sin cita en P. Atención (9 a 11 horas diariamente). <ul style="list-style-type: none"> - (si existen huecos de 11,30 a 12,30 en la Agenda de alguno de los Trabajadores Sociales de Primera Atención, se puede disponer de este tiempo para atender a usuarios sin cita) - (señalando que esa franja es excepcional). • Se cumplimentan los datos de cabecera (apartado I) de la Ficha de Usuario (únicamente Nombre, Apellidos, Domicilio y nº de Expediente si procede). <ul style="list-style-type: none"> - El usuario espera su turno para ser atendido - La U. Administrativa proporcionará las Fichas de Usuario por orden de llegada al Trabajador Social de P. Atención así como los expedientes si procede.
<p>- Casos urgentes: Supuestos de malos tratos, abandono, problema alojamiento/vivienda, etc.) (V. protocolo de Recepción de Urgencias).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Según Protocolo U.T.S.-Primera Atención.
<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios para U.T.S.-ZONA: Con exped. activo (Con alguna atención anotada/codificada en los últimos 12 meses). 	<ul style="list-style-type: none"> - Dar cita con T.S. de Zona correspondiente. - Anotar cita en la Agenda del T.S. de Zona. - Proporcionar fecha/hora cita con el usuario. - Anotar cita en hoja o tarjeta de citaciones de usuario. <p>(Importante: Mantener actualizada Agenda T. Social de Zona).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Localizar el expediente para pasar a Zona el día de la Cita.

3. REPRESENTACIÓN GRÁFICA PROTOCOLO GENERAL DE RECEPCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA



(1) Ver protocolo específico de urgencias.

4. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

PASOS A SEGUIR	TAREAS Y DOCUMENTACIÓN A UTILIZAR
<ul style="list-style-type: none"> Identificación del Servicio por parte del profesional que coge el Teléfono <p>SUPUESTOS QUE PUEDE PLANTEAR:</p>	<p>“Centro de SS.SS. “X” - Dígame”.</p>
<p>A. PETICIÓN DE CITA</p>	<p>SEGUIR O VER PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE LA U.A.</p>
<p>B. CONTACTAR CON UN PROFESIONAL</p> <p>B1. Director/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> Pasar comunicación. Recoger datos de comunicante (nombre, teléfono, asunto).
<p>B2. Trabajador Social de P.A. para consultas puntuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informar sobre horario de atención diario. Indicar horario de contacto si procede (de 8 a 9 h. ó de 13 a 14 h.). Recoger datos del comunicante (nombre, teléfono, asunto). Pasar comunicación si procede (de 8 a 9 h. ó de 13 a 14 h.).
<p>B3. Trabajador Social de Zona</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informar que puede pedir cita. Indicar horario de contacto si procede. Recoger datos del comunicante (nombre, teléfono, asunto). Pasar comunicación, si procede, respetando horarios de atención de Zona.
<p>C. INFORMACIÓN GENERAL</p>	<p>SEGUIR O VER PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE LA U.A.</p>

3.4. PROTOCOLO DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL - PRIMERA ATENCIÓN PARA USUARIOS NUEVOS

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

La ubicación de los despachos de la UTS - Primera Atención (P.A.) debe estar próxima a la Recepción (Unidad Administrativa - U.A.-) y a la Sala de Espera.

Las puertas de estos despachos de Primera Atención estarán señalizados con carteles indicadores.

Cada Trabajador Social - Primera Atención debe disponer de un despacho individual para garantizar el respeto a la intimidad del usuario.

FUNCIONES Y PASOS A SEGUIR	TAREAS Y DOCUMENTACIÓN A UTILIZAR
<p>Paso previo (preparación)</p>	<p>La Unidad Administrativa ha facilitado las fichas de Usuarios de Primera Atención y los expedientes por lo que el Trabajador Social dispone de la información previa necesaria.</p> <p>FICHA USUARIO PRIMERA ATENCIÓN EXPEDIENTE NO ACTIVO</p> <p>Revisión rápida del expediente no activo si procede.</p>
<p>Acogida</p>	<p>Llamada al usuario con nombre y apellidos en base al orden de las fichas de Usuario de Primera Atención facilitadas por la Unidad Administrativa (turno pre-establecido por la Unidad Administrativa).</p>
<p>Información - Orientación</p>	<p>Presentación del Trabajador Social con nombres y apellidos.</p>
<p>Valoración y asesoramiento</p>	<p>Información clara y completa (requisitos, baremos, plazos,...) en base a la demanda y/o problema planteado por el usuario.</p>
<p>Toma de decisiones</p>	<p>Establecimiento de la primera hipótesis diagnóstica y de las posibles alternativas.</p> <p>Hace partícipe al usuario de las alternativas más idóneas y decide:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la intervención no requiere seguimiento. • Si la intervención requiere seguimiento. • Si la intervención es competencia de otro Servicio.

Protocolo U.T.S.-Primera Atención para Usuarios Nuevos (Cont.)

FUNCIONES Y PASOS A SEGUIR	TAREAS Y DOCUMENTACIÓN A UTILIZAR
<p>Contextualización</p>	<p>En función de la decisión tomada se explica al usuario el proceso a seguir y quién/dónde se le va a atender.</p> <p>Si se va a derivar a Zona se le advierte que debe pedir cita en la U.A.</p>
<p>Gestión/Tramitación</p>	<p>De prestaciones que no requieran seguimiento en casos que no van a pasar a Zona.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Residencia Mayores C.A.M. • Residencia temporal de Mayores C.A.M. • Residencia financiada de Mayores C.A.M. • Centro Día C.A.M. • Comedor de Mayores C.A.M. • Instalación teléfono para Mayores C.A.M. • Centro Minusválidos C.A.M. • Bono-taxi Minusválidos C.A.M. • Teleasistencia.⁽¹⁾ • Cama articulada.⁽¹⁾ <p>EN TODAS ESTAS PRESTACIONES SE FACILITARÁN AL USUARIO IMPRESOS DE SOLICITUD Y RELACIÓN DE DOCUMENTACIÓN A APORTAR</p> <p>Informes para puestos de prensa (preceptivos, según las Ordenanzas del Ayuntamiento de Madrid).</p> <p>Informes socio-familiares para MUFACE (preceptivos según B.O.E. 15/02/97).</p> <p>Otros informes según criterios.⁽²⁾</p>
<p>Cita 2ª/3ª entrevista si procede</p>	<p>En franja horaria prevista/ con su agenda que actualizará diariamente con la Unidad Administrativa.</p>
<p>CIERRE</p> <p>- Resolución Demanda</p> <p>- Derivación a Zona</p> <p>- Resolución con orientación a otros Servicios</p>	<p>Cumplimentación Ficha Usuario Primera Atención.</p> <p>Cumplimentación Ficha Usuario Primera Atención. Adjuntando documentación generada si la hubiera.</p> <p>Cumplimentación Ficha Usuario Primera Atención.</p>

(1) Incorporadas en Noviembre de 1999..

(2) Documento nº 1 de Criterios Complementarios del Modelo de Atención.
 NOTA: LA DERIVACIÓN A ZONA DEBE ESTABLECERSE PREFERENTEMENTE EN LA PRIMERA ENTREVISTA, CERRÁNDOSE EN PRIMERA ATENCIÓN TODOS LOS CASOS QUE REQUIERAN SEGUIMIENTO LO ANTES POSIBLE, SIN AGOTAR EN NINGÚN CASO LAS TRES ENTREVISTAS.

Protocolo U.T.S.-Primera Atención para Usuarios Nuevos (Cont.)

FUNCIONES Y PASOS A SEGUIR	TAREAS Y DOCUMENTACIÓN A UTILIZAR
Entrega diaria a la U.A. , a la finalización del horario de atención, de las Fichas de Usuario de Primera Atención cumplimentadas	Entrega a la U.A., según los siguientes bloques: <ul style="list-style-type: none">- Casos cerrados en P.A., orientación a otros y abandonos.- Casos derivados a Zona.

3.5. LA ATENCIÓN DE LAS URGENCIAS SOCIALES: PROTOCOLOS PARA LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y PRIMERA ATENCIÓN

INTRODUCCIÓN

Los Centros de Servicios Sociales tienen entre sus cometidos la atención de urgencias sociales individuales. Esta atención es una competencia propia de los Servicios Sociales Generales.

La atención de **urgencias** se diferencia de las **emergencias** sociales en que, en estas últimas, los Servicios Sociales Generales actúan como colaboradores, en coordinación con otros servicios específicos, y a través de sus responsables directos (Jefe de Sección).

DEFINICIÓN DE URGENCIA SOCIAL:

Es aquella situación de desprotección social provocada por un hecho inesperado, del que es consciente la persona o familia en la que incide. La atención que se precisa es inmediata e ineludible, para evitar que esta situación se agrave y/o genere mayor perjuicio a la persona o familia afectada.

DEFINICIÓN DE EMERGENCIA SOCIAL:

Situación provocada por un hecho imprevisible, debido a causas naturales o provocadas que afecta a un conjunto de personas o colectividad.

COMPETENCIA DE LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SOCIALES

ATENCIÓN DE URGENCIAS

- De 8 a 15 horas. De Lunes a Viernes, excepto festivos. **Horario y días de apertura de los C.SS.SS.** La competencia de la atención de urgencias sociales corresponde a los Servicios Sociales Generales
- Resto del Horario. De Lunes a Viernes, festivos, sábados y domingos completos La competencia de la atención de urgencias sociales corresponde al Servicio Social Específico para la atención de emergencias sociales (SITADE)

La competencia de la atención de estas situaciones desde los Servicios Sociales Generales, viene dada por dos circunstancias:

1. La **vinculación territorial** de la/s persona/s afectada/s por una situación de urgencia social.
2. El **horario** y días de **apertura** de los **Centros de Servicios Sociales** Municipales. Es decir, el horario laboral de los Trabajadores Sociales de dichos Centros.

La/s persona/s sin vinculación territorial en el Municipio de Madrid o con ella pero que precisan atención inmediata y están fuera del horario de los Centros de Servicios Sociales Municipales, continuarán siendo atendidas por el S.I.T.A.D.E., en la forma prevista por este Servicio.

CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN DE URGENCIAS

La atención de los usuarios que presentan una situación de urgencia se atenderá a los siguientes **critérios**:

1. La atención de las urgencias tiene **carácter prioritario**, lo que en la práctica se traduce en que no esperarán turno para ser atendidos por el Trabajador Social de Primera Atención.
2. No se ciñen al horario de atención establecido para la Primera Atención, es decir, se atienden durante **todo el horario laboral** del Trabajador Social de Primera Atención, y el tiempo de duración de la entrevista será el que cada situación requiera.
3. La **situación de urgencia prevalece** sobre la de ser usuario nuevo o no. Por tanto, un caso urgente será atendido en primera instancia por el Trabajador Social de Primera Atención, con independencia de que tenga o no expediente activo (Ver protocolo de la U.T.S.-Primera Atención: Urgencias).
4. Se considerarán casos urgentes aquellos incluidos en los **supuestos de urgencia** (Ver Supuestos de urgencia en "Anexo al Protocolo de Atención de Urgencias").

1. PROTOCOLO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA EN LA RECEPCIÓN DE URGENCIAS

PASOS A SEGUIR	TAREAS Y DOCUMENTACIÓN A UTILIZAR
<p>A.1. Acogida</p>	<p>SEGÚN PROTOCOLO GENERAL PARA LA RECEPCIÓN DE USUARIOS</p>
<p>A.2. Discriminar si se trata o no de urgencia (Ver supuestos en Anexo)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La situación está recogida en los supuestos previstos (Es una urgencia). • La situación no está recogida en los supuestos previstos (No es una urgencia) <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Seguir Protocolo para la recepción de Usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimentar los datos de cabecera de la Ficha de Usuario de Primera Atención <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding-left: 10px; margin-left: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> - Localizar expediente (si lo tiene) - Informar al usuario que se le atenderá de inmediato - Avisar de la urgencia al Trabajador Social de Primera Atención </div>

2. PROTOCOLO DE LA UTS- PRIMERA ATENCIÓN: URGENCIAS

FUNCIONES Y PASOS A SEGUIR	TAREAS Y DOCUMENTACIÓN A UTILIZAR
Paso Previo	<ul style="list-style-type: none"> - La Unidad Administrativa facilita la Ficha de Usuario de Primera Atención y el Expediente, por lo que el Trabajador Social dispone de la información necesaria. <p>FICHA USUARIO PRIMERA ATENCIÓN. EXPEDIENTE ACTIVO O NUEVO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión rápida del Expediente si procede. - Si el expediente es activo debe contactar con Zona para que asuma la urgencia. - Si Zona no está disponible asume Primera Atención.
Acogida /contención	<ul style="list-style-type: none"> - Llamar al usuario por su nombre dándole prioridad. - Aclarar al resto de usuarios que es una urgencia. - Presentación del T.S. con nombre y apellidos. - En el caso de que fuera un expediente activo se le aclara que es atendido porque no está su T.S., pero se le informará.
Información/orientación	<ul style="list-style-type: none"> - Informar claramente en base a la urgencia que se presente.
Valoración/asesoramiento	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer la primera hipótesis diagnóstica y posibles alternativas.
TOMA DE DECISIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer participe al usuario de las alternativas más idóneas y decidir. - Generalmente, en los casos urgentes previstos en los supuestos será necesario seguimiento, por lo que si son nuevos van a pasar a Zona.
Contextualización	<ul style="list-style-type: none"> - En función de la decisión tomada se explica al usuario los procedimientos a seguir.
Gestión / tramitación	<ul style="list-style-type: none"> - Casa refugio-C.A.M. INFORME SOCIAL - Centro de estancias breves. INFORME SOCIAL - S.A.D. por alta hospitalaria. ORDEN DE ALTA - Contacto con otros Servicios o recursos para alojamiento. - (...)
Derivar a Zona	<ul style="list-style-type: none"> - Derivar a Zona a la mayor brevedad -(sin agotar las 3 entrevistas de Primera Atención)- para seguir con la intervención.
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimentar Ficha Usuario Primera Atención adjuntando documentación, si la hubiese, e Informe Social si se ha elaborado.
Ultimo paso coincide con el protocolo de U.T.S.-Primera Atención	

ANEXO AL PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS: SUPUESTOS DE URGENCIA

SUPUESTOS DE URGENCIA

- 1º. Agresiones o MALOS TRATOS.** Malos tratos manifiestos ó no a cualquier persona (mujer, menor, ancianos,...).
- 2º. ABANDONOS.** Personas sin apoyo ni recursos personales o familiares. Ejemplo: ancianos, menores en presunta situación de desamparo.
- 3º. Problemas de alojamiento/ VIVIENDA.** Situaciones de Desahucios o demoliciones no previstas o desconocidas previamente por los Servicios Sociales.
- 4º. SITUACIONES de desprotección social relacionadas con problemas DE SALUD.** Altas hospitalarias de personas con falta de autonomía personal, sin apoyo familiar suficiente y/o escasez de recursos económicos.
- 5º. Situaciones de desprotección socio-familiar derivadas de Emergencias.** Situaciones previamente atendidas por los Servicios de Emergencia (SITADE) que facilitarán información concreta del hecho y actuación realizada. Ejemplo: explosiones, incendios, inundaciones, accidentes.

IMPORTANTE: Las derivaciones del SITADE tendrán carácter de urgencias siempre que respondan a alguno de los supuestos señalados.- En caso contrario, seguirán el circuito de atención previsto por el Modelo.

NOTA FINAL

Otras situaciones no previstas en estos supuestos **no se consideran urgencia.**

Por ello, situaciones distintas de los supuestos previstos, planteadas como urgentes por los usuarios que tengan expediente activo, serán atendidas por el Trabajador Social de Zona, previa cita.

(Ejemplo: Altas hospitalarias con S.A.D. ya previstas por el Trabajador Social de Zona u otras interrupciones de prestaciones previstas, como Suspensión cautelar del IMI).

Si el usuario plantea la situación como urgente no siéndolo, y es un caso nuevo, se pasará al Trabajador Social de Primera Atención para ser atendido como tal caso nuevo.

3.6. CRITERIOS COMPLEMENTARIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN

1. CRITERIOS COMPLEMENTARIOS PARA LA UNIDAD ADMINISTRATIVA: DESARROLLO DEL PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE USUARIOS

- En la ficha de Usuario de Primera Atención, la Unidad Administrativa no rellena necesariamente los datos relativos a fecha de nacimiento y D.N.I. Esto lo hará el Trabajador Social de Primera Atención.
- Las citas para 2ª y 3ª entrevista en Primera Atención pueden ser asumidas por la Unidad Administrativa o por los propios Trabajadores Sociales de Primera Atención que, en este caso, mantendrán informada y actualizada a la Unidad Administrativa de la situación de sus agendas.

2. CRITERIOS COMPLEMENTARIOS RELATIVOS A LA U.T.S.- PRIMERA ATENCIÓN: DESARROLLO DEL PROTOCOLO P.A.

La importancia de la Primera Atención viene dada por ser la entrada de los Servicios Sociales y por su decisivo papel en la valoración inicial de los casos y la detección del riesgo social.

La supervisión realizada por el/la directora/a del Centro constituye un elemento esencial de garantía en la unificación de criterios y en la calidad de la atención prestada.

2.1. INSTRUCCIONES ADICIONALES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LA FICHA DE USUARIO DE PRIMERA ATENCIÓN

- Los datos del usuario serán los del beneficiario o persona al que va dirigida la prestación.
- Los datos relativos a la fecha de nacimiento y D.N.I. los recoge el T.S. de P.A.

2.2. LA HISTORIA SOCIAL, INSTRUMENTO EXCLUSIVO DE LA U.T.S. – ZONA

- La Historia Social es un instrumento propio del T.S. de Zona. En Primera Atención no se abre Historia Social ni se actualizan los datos de los expedientes inactivos de la Zona. En este último caso los nuevos datos se reflejarán en la Ficha de Usuario de Primera Atención.

2.3. GRUPOS INFORMATIVOS DE PRIMERA ATENCIÓN

- El T.S. de Primera Atención podrá establecer los Grupos Informativos que considere oportunos, de acuerdo con la Dirección y en los espacios previstos por el Modelo de Atención.

2.4. SOLICITUDES DE USUARIOS NUEVOS DE GUARDA Y ACOGIMIENTO FAMILIAR CON FAMILIA EXTENSA

- Primera Atención informa y facilita la documentación correspondiente (solicitud de Guarda y Acogimiento Familiar) derivando el caso al T.S. de Zona.

2.5. PRESTACIONES DE PRIMERA ATENCIÓN

- En el caso de que las prestaciones valoradas en Primera Atención sean una prestación de Zona y otra de Primera Atención, ambas prestaciones serán tramitadas en Zona.

Cuando un usuario desde Primera Atención es derivado a Zona, este último profesional hará la tramitación y seguimiento de todas las prestaciones incluidas en el Diseño de Intervención.

- Las prestaciones de Primera Atención son por definición aquellas que no requieren seguimiento y siempre en aquellos casos que no se van a derivar a Zona. (Ver Protocolo de P.A., pág. 57).

Prestaciones de la **C.A.M.** que no requieren seguimiento:

- Comedor de Mayores.
- Instalación Teléfono para mayores.
- Residencia de Mayores.
- Residencia temporal de Mayores.
- Centro de Día de Mayores.
- Centro de Minusválidos.
- Bono-taxi para Minusválidos.

2.6. "CAÍDA" INFORMÁTICA DE F.U.P.A.s

En la aplicación informática de la Ficha de Usuario de Primera Atención se produce "caída" automática cuando hayan transcurrido 4 meses a partir de la última codificación de entrevista o visita sin que el Trabajador Social de P.A. haya cerrado dicha ficha.

2.7. ORGANIZACIÓN DE SUPLENCIAS EN PRIMERA ATENCIÓN

Suplencias imprevistas:

- *Para un solo Trabajador Social de P.A.:*
Cuando la Primera Atención se cubre con **un solo Trabajador Social** de Primera Atención, las suplencias imprevistas las realizará el T.S. de Zona previsto como primer suplente, los Martes y Jueves. Los Lunes, Miércoles y Viernes se considerará suplente el Director o quien éste determine.
- *Para dos Trabajadores Sociales de P.A.:*
Cuando la Primera Atención se cubre con **dos Trabajadores Sociales** de Primera Atención, uno suple al otro.

Suplencias previstas en Primera Atención (Vacaciones, otros permisos, etc.).

Se realizarán según los criterios del Director (En base al Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales, Anexo Funciones de los Profesionales, punto IV.4.).

3. CRITERIOS COMPLEMENTARIOS RELATIVOS A LA U.T.S. – ZONA

3.1. POSIBILIDADES DE REDISTRIBUCIÓN DE LOS PORCENTAJES DE TIEMPO PREVISTOS PARA VISITAS, GRUPOS E INTERVENCIÓN COMUNITARIA

Los porcentajes de tiempo para visitas, grupos y trabajo comunitario se pueden redistribuir según las necesidades de las Zonas, respetando el horario de Atención directa para entrevistas en el Centro de Servicios Sociales, con consulta previa a la Dirección del Centro.

Porcentajes de la distribución global del tiempo en la U.T.S.-Zona		Ejemplos de Posibilidades de Redistribución de porcentajes:			
ATENCIÓN DIRECTA	60%				
- Entrevistas en Centro SS.SS.	38,2%			-	-
- Visitas	7,8%	} 21,8%	Visitas y/o Grupos y/o Interv. Comunitaria	EJEMPLO 1	EJEMPLO 2
- Grupos	7,0%			14,8% visitas o grupos	7,8% visitas
- Intervención Comunitaria	7,0%			7% Int. Comun.	14% Int. Comun. o grupos
GESTION/INFORMES	20%	-		-	-
COORDINACIÓN	20%	-		-	-

3.2. PREVISIONES DE AGENDA EN ZONA PARA DERIVACIONES DE P.A.

El Trabajador Social de Zona deberá reservar en su agenda espacios libres para la atención de los casos derivados de Primera Atención. El porcentaje de espacios reservados debe aproximarse al porcentaje de derivaciones.

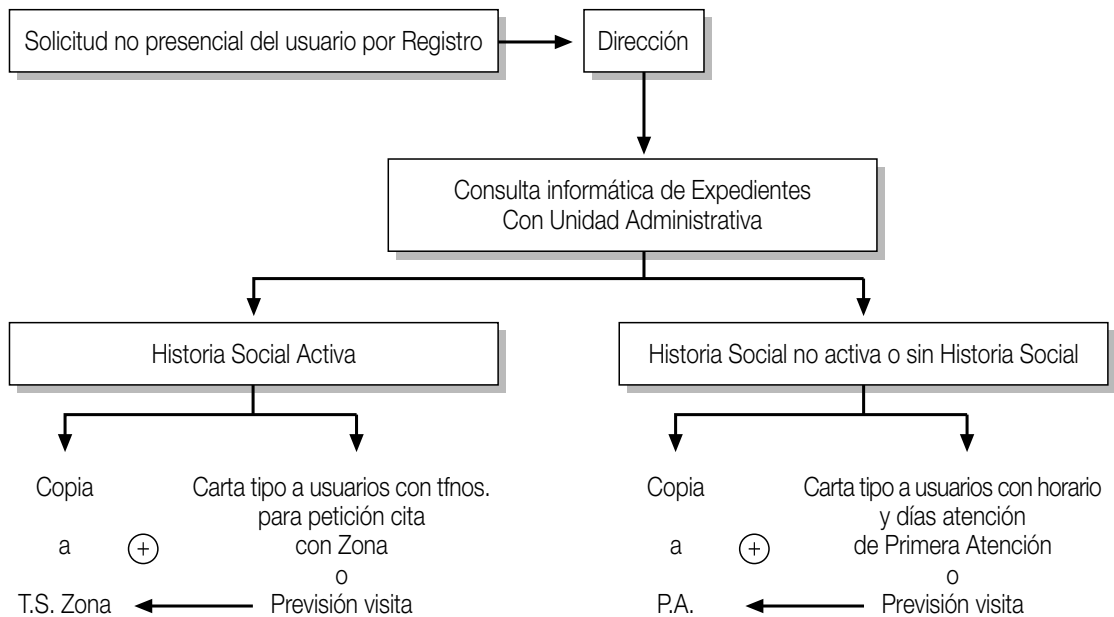
3.3. TRASLADOS DE EXPEDIENTES INTER-DISTRITOS

- A petición del usuario en el Distrito de destino: Lo solicitará el Jefe de Unidad de este último al Distrito de origen.
- A petición del Distrito de origen: Este lo enviará a través del Jefe de Unidad del Distrito.
- En casos de Expediente IMI: Según los criterios de procedimiento establecidos por la C.A.M.

4. ACCESO INDIRECTO O DERIVACIONES DESDE OTROS SERVICIOS A LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

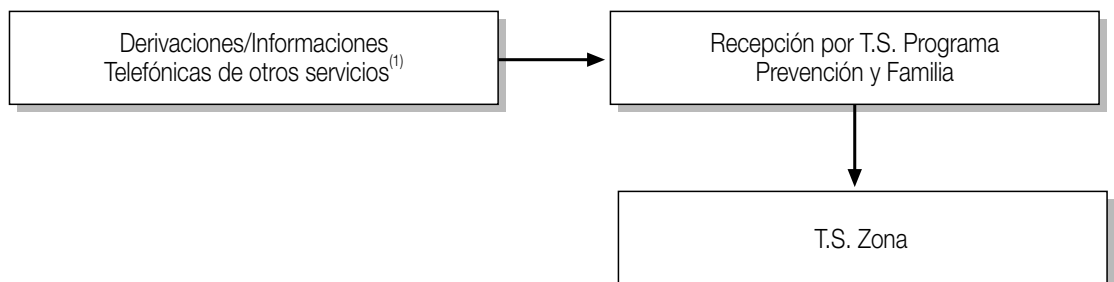
4.1. SOLICITUD NO PRESENCIAL DEL USUARIO A TRAVÉS DE REGISTRO

Para la respuesta a solicitudes de usuarios a través de Registro, el/la directora/a del Centro elaborará y enviará una carta – tipo relativa a horarios de P.A. o a citas con Zona en base a lo que en cada caso proceda. Si es preciso establecer una visita, hará esa previsión con el T.S. correspondiente, no enviando entonces la carta – tipo.



4.2. INFORMACIONES TELEFÓNICAS DE CASOS DE MENORES Y FAMILIAS DESDE OTROS SERVICIOS (COLEGIOS, C.A.D., C.I.S., CENTROS DE SALUD, ETC.)

Las informaciones telefónicas desde otros Servicios sobre casos de menores/familias serán recibidas por el T.S. de Programa, que remitirá a la Zona correspondiente.



(1) Estas informaciones telefónicas deberían ser informes por escrito. Hacia esto debe tenderse.

4.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DESDE C.T.M.

A. SIN EXPEDIENTE PREVIO DE PROTECCIÓN EN C.T.M.

- En casos conocidos por Servicios Sociales Generales:

Casos con Historia Social (activa o no)



T.S. de Zona

En los casos conocidos por los Servicios Sociales, el abordaje de este tipo de casos corresponde al T.S. de Zona.

- En casos no conocidos por Servicios Sociales Generales:

Casos sin Historia Social



Primera Atención

En los casos no conocidos por los Servicios Sociales, el abordaje corresponde inicialmente al T.S. de Primera Atención, que determinará si procede o no derivación a Zona.

B. CON EXPEDIENTE PREVIO DE PROTECCIÓN EN C.T.M.

Diligencias Informativas, Tutela o Guarda



T.S. Zona

(sean casos conocidos o no por los SS.SS.GG.)

Todos los casos relativos a Diligencias Informativas, Tutela o Guarda competen al T.S. de Zona.

4.4. OTRAS SOLICITUDES DESDE EL IMMF

Menores en conflicto social



T.S. Zona

(Sean casos conocidos o no por los SS.SS.GG.)

Todos los casos de menores en conflicto social competen al T.S. de Zona.

3.7. CRITERIOS GENERALES PARA LA INTERVENCIÓN EN LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL DE ZONA

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente documento es aportar directrices que orienten la organización del trabajo en la Unidad de Trabajo Social de Zona (U.T.S. – Zona)⁽¹⁾.

Tomamos como punto de partida los criterios para la Intervención en la U.T.S. – Zona, enumerados en el documento “La atención en la Unidad de Trabajo Social...”⁽²⁾.

El soporte documental a utilizar es el “Diseño de Intervención Social”, que se envía junto con este documento⁽³⁾.

Este primer documento sobre intervención forma parte de una serie de tres documentos, a enviar en los próximos meses, con los que se completarán las directrices para el abordaje de la intervención a nivel individual – familiar en la U.T.S. – Zona.

1. CRITERIOS GENERALES PARA LA INTERVENCIÓN EN LA U.T.S. – ZONA

CARACTERÍSTICAS DE LA INTERVENCIÓN EN ZONA

A efectos operativos, definimos la Intervención Social desde la UTS-ZONA, como aquella que se realiza a nivel restringido, sistematizada y con seguimiento. Esta intervención parte del conocimiento de la realidad, formula hipótesis de trabajo y plantea objetivos de prevención, modificación y/ o contención.

FASES DE LA INTERVENCIÓN

Según Reglamento de Centros, el proceso de Intervención Social contiene las fases siguientes: Estudio; Valoración Diagnóstica; Formulación del DIS, que incluye: Objetivos, Estrategias, Plazos, Evaluación y Terminación del proceso.

SOPORTE DOCUMENTAL -EL DIS-

Como instrumento metodológico o soporte específico para esta intervención, se utilizará el DISEÑO DE INTERVENCIÓN SOCIAL (DIS). Este instrumento documental recoge los momentos centrales del proceso de Intervención: la Formulación de la intervención, la Revisión/es, y la Finalización con la Evaluación correspondiente.

(1) Otros documentos que desarrollan el modelo de atención son los protocolos de Recepción de usuarios y de Primera Atención, los Criterios complementarios (doc. nº 1),...

(2) “La Atención en la Unidad de Trabajo Social de los Servicios Sociales Generales Municipales del Ayuntamiento de Madrid” – Avance de directrices básicas del Área de Servicios Sociales – Noviembre 97.

(3) Ver soporte documental en ANEXO 1.

UTILIZACIÓN DEL DIS

Todos los casos atendidos en la UTS-ZONA, deberán tener un **Diseño de Intervención Social** formulado por escrito. El Asistente Social o Trabajador Social de Zona será siempre el Profesional de referencia de estos casos.

DURACIÓN MÁXIMA INTERVENCIÓN

La **duración del proceso** continuado de intervención con un usuario/ núcleo familiar **no deberá exceder de dos años**. Puede no obstante reabrirse un nuevo proceso de Intervención con un mismo usuario/ familia, si transcurrido un tiempo tras el cierre de la última intervención, confluyesen o se diesen circunstancias que así lo aconsejaran.

ACTUALIZACIÓN HISTORIA SOCIAL

Es tarea fundamental del Trabajador Social de Zona el **mantener la información de los expedientes actualizada**, ordenada, **codificada y completa**, de forma que las Historias Sociales cumplan su función de ser el instrumento básico y central que aporta la información para la intervención.

2. OBJETIVOS PARA LA U.T.S. – ZONA EN 1998

OBJETIVO 1: ORGANIZACIÓN DE CITAS EN LA UTS – ZONA

- A partir de la puesta en marcha del Modelo, las Zonas atienden con cita los LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES de 8,30 a 13,00 horas, según estipula el Modelo de Atención.
- Cada ZONA debe prever un número de huecos semanales en su franja horaria de atención para los casos que pasen de Primera Atención (P.A.) a ZONA, en proporción directa al porcentaje de casos derivados por P.A. Los casos atendidos como urgentes en P.A. y que son derivados a Zona recibirán atención preferente, asignándoles cita en el primer hueco disponible en Zona. Esta prioridad será decidida por el propio T.S. de Zona en función de las características del caso.
- A medida que el T.S. vaya atendiendo a los usuarios citados y realice el D.I.S. correspondiente, irá fijando la frecuencia para las siguientes entrevistas en función de los objetivos que se planteen en el Diseño de Intervención (Ver Objetivo 3).
- El usuario debe conocer con antelación el plazo de la próxima cita prevista con su Trabajador Social de Zona. Para ello se recomienda que la Unidad Administrativa anote la fecha de la próxima entrevista en una tarjeta o ficha de citaciones. La periodicidad de las entrevistas vendrá siempre determinada en función de los objetivos planteados en el D.I.S. Esta periodicidad es variable a lo largo del proceso de intervención.

OBJETIVO 2: ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES (HISTORIA SOCIAL)

Cada T.S. de Zona será responsable de que los expedientes que tiene asignados estén actualizados con:

1. Datos básicos de Historia Social.
2. Anotación de entrevistas y códigos en Hojas de Seguimiento (Hoja Rosa).
3. Realización del D.I.S. (ver objetivo 3).

OBJETIVO 3: FORMULACIÓN DEL DISEÑO DE INTERVENCIÓN SOCIAL (D.I.S.)

El T.S. de Zona formulará por escrito el D.I.S. de todos los casos que va atendiendo en las citas programadas. Puede tratarse tanto de casos antiguos como nuevos (derivados en este caso desde la U.T.S.–Primera Atención).

3. CRITERIOS METODOLÓGICOS PARA LA FORMULACIÓN DEL D.I.S.

3.1. FASES DEL PROCESO METODOLÓGICO

Toda intervención social individual – familiar, se enmarca en un proceso estructurado en 3 fases: apertura, desarrollo y cierre.

1.º Fase de inicio o apertura: Incluye conocer la demanda del usuario, realizar el encuadre, identificar problemas más relevantes, plantear hipótesis diagnóstica, formular objetivos, establecer plazos y tiempos de evaluación. En la práctica esta fase culmina con la formulación escrita del D.I.S.

2.º Fase de desarrollo o ejecución: Supone el llevar a cabo las actuaciones previstas en el Diseño, con entrevistas de seguimiento y revisiones periódicas del D.I.S. En esta fase se aplican los recursos previstos y se van realizando evaluaciones parciales –coincidentes con las revisiones previstas en el D.I.S.– del grado de consecución de los objetivos operativos planteados.

3.º Fase de finalización o cierre de la intervención: Esta fase supone el realizar la evaluación global de la intervención llevada a cabo, teniendo como referencia los indicadores de evaluación o resultados esperados. Asimismo, se realizará un balance de objetivos alcanzados y no alcanzados, analizando motivos y grado de consecución.

Duración máxima de la Intervención: Se establece una duración máxima de 2 años, considerados como período ininterrumpido desde el inicio de la intervención, que coincide con la formulación del D.I.S., hasta su cierre o finalización, con la evaluación correspondiente.

Es importante señalar que cerrar un caso o un proceso de intervención, no equivale a resolver o solucionar todas las situaciones/problema que motivaron su apertura. La finalización de un caso es una acción deliberada por parte del profesional, que supone una interrupción más o menos prolongada en el tiempo de la intervención llevada a cabo. Esta acción deliberada representa un momento para la reflexión y la evaluación, tanto en relación al profesional como al usuario o sujeto de la intervención.

3.2. OBJETIVOS GENERALES

Toda Intervención debe enmarcarse dentro de los objetivos Generales de Prevención, Modificación y Contención.

Prevención: Va dirigida a evitar la aparición de un problema. La actuación técnica en este caso se enfoca a la detección de los factores de riesgo que podría conducir a la aparición de carencias o problemas que por el momento no se han dado. En este caso hablaríamos de detección precoz.

También se habla de prevención cuando habiéndose detectado ya una situación objeto de intervención, se plantea como objetivo el reducir los efectos del problema.

Modificación: Intervención destinada a provocar o inducir un cambio en la situación sobre la que se incide, que se considera necesario y/o beneficioso. Toda modificación perseguida en una intervención social debe aspirar a mantenerse, es decir, los resultados perseguidos deben ser realistas y alcanzables. Para ello es imprescindible contar con el protagonismo del sujeto/s de la intervención, que debe asumir un papel activo, tanto en la identificación como en la resolución de su situación – problema.

Contención: Es toda actuación orientada a evitar el deterioro de una situación. Se trata de ayudar a mantener unas determinadas condiciones cuando la persona afectada no puede hacerlo por sí misma. Un aspecto básico de este objetivo es el que la persona consiga un equilibrio suficiente, que garantice un grado de autonomía personal y/o familiar acorde con sus posibilidades.

En la práctica, en la mayoría de los casos en proceso de intervención social, se dará una combinación de estos tres tipos de objetivos generales. No obstante, según el tipo de caso, predominará alguno de los tres, que será precisamente el que marque la pauta para determinar la frecuencia de la intervención.

3.3. INTENSIDAD Y FRECUENCIA DE LA INTERVENCIÓN

A efectos del DIS la entrevista se constituye en la unidad de medida para determinar la intensidad y la frecuencia de la intervención.

La visita domiciliaria tendrá la misma consideración que la entrevista realizada en el Centro de Servicios Sociales.

- **Intensidad:** Viene dada por el mayor o menor tiempo de dedicación a un caso. En la práctica se materializa en la frecuencia de entrevistas programadas.
- **Frecuencia:** Número de veces que se mantienen entrevistas con un usuario y/o miembros de un núcleo familiar en un período de tiempo determinado.
- **Niveles de intensidad en la Intervención:** *Mínimo:* 1 entrevista anual. *Máximo:* 14 entrevistas anuales. Partiendo de la intensidad y la frecuencia se marcan 3 niveles de Intensidad: alta, media y baja. El período de tiempo de referencia es anual.

- **Intensidad alta:** De 7 a 14 entrevistas anuales.
Frecuencia media: entrevistas bimensuales o mensuales.
- **Intensidad media:** De 3 a 6 entrevistas anuales.
Frecuencia media: entrevistas cuatrimestrales o bimensuales.
- **Intensidad baja:** De 1 a 2 entrevistas anuales.
Frecuencia Media: entrevistas anuales o semestrales.

3.4. NIVELES A CONSIDERAR EN LA INTERVENCIÓN

El abordaje de los casos en la Zona, debe considerar los tres niveles de Intervención Social: individual–familiar, grupal y comunitario.

Según el tipo de casos y problemática planteada, la incidencia de uno u otro nivel tendrá un peso diferente. Es importante, no obstante, tener siempre como perspectiva que la intervención grupal y/o comunitaria que puedan derivarse de una intervención individual–familiar deben estar al servicio del cumplimiento de los objetivos marcados en la misma.

A continuación se describen las técnicas y actuaciones más relevantes a realizar en cada uno de estos niveles:

1.º *Intervención individual–familiar:*

- Recepción de los casos nuevos derivados de Primera Atención.
- Entrevistas en el despacho.
- Visitas domiciliarias.
- Coordinación con otros profesionales y servicios.
- Gestión de los recursos.

2.º *Intervención grupal:*

- Analizar la demanda y atención que se repite de forma periódica en Zona.
- Hacer propuesta al Director del Centro sobre las intervenciones que se deberían abordar de forma grupal.
- Realizar un Pre–diseño de grupo por parte de la Zona correspondiente.
- Elaborar un Diseño definitivo de intervención grupal (Director-Programa y Zona).

3.º *Intervención Comunitaria:*

- Valorar los casos que requieran de un abordaje comunitario.
- Participar en reuniones de asociaciones y entidades de la Zona.
- Contactar y coordinarse con las redes naturales y asociativas de la Zona.

4. AGENDA DEL TRABAJADOR SOCIAL DE ZONA

4.1. AGENDA MENSUAL TIPO DE LA U.T.S.-ZONA

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1 ^a	TRABAJO DESPACHO	COORD. UTS- P.A.	TRABAJO DESPACHO	COORD. PROG. MAYORES	TRABAJO DESPACHO
	ENTREVISTAS	COORDINACIÓN	ENTREVISTAS	TRABAJO DESPACHO	ENTREVISTAS
	EN	PROG. PREV. Y FAMILIA	EN	E.T.M.F.	EN
	CENTRO SS.SS.		CENTRO SS.SS.		CENTRO SS.SS.
S					
E	ENTREVISTAS		ENTREVISTAS		ENTREVISTAS
M	EN		EN		EN
A	CENTRO SS.SS.	VISITAS, GRUPOS	CENTRO SS.SS.	VISITAS	CENTRO SS.SS.
N		E		E	
A		INTERVENCIÓN	COORD. EDUC.	INTERVENCIÓN	
	TRABAJO	COMUNITARIA	FAMILIA	COMUNITARIA	TRABAJO
	DESPACHO		COORD. DTOR.		DESPACHO
			CENTRO		

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8	TRABAJO DESPACHO	TRABAJO	TRABAJO DESPACHO	COORD. PROG.	TRABAJO DESPACHO
	ENTREVISTAS	DESPACHO	ENTREVISTAS	MAYORES	ENTREVISTAS
	EN	COORDINACIÓN	EN	TRABAJO DESPACHO	EN
	CENTRO SS.SS.	PROG. PREV. Y FAMILIA	CENTRO SS.SS.	E.T.M.F.	CENTRO SS.SS.
3 ^a					
S					
E	ENTREVISTAS		ENTREVISTAS		ENTREVISTAS
M	EN		EN		EN
A	CENTRO SS.SS.	VISITAS, GRUPOS	CENTRO SS.SS.	VISITAS	CENTRO SS.SS.
N		E		E	
A		INTERVENCIÓN	COORD. EDUC.	INTERVENCIÓN	
	TRABAJO	COMUNITARIA	CALLE	COMUNITARIA	TRABAJO
	DESPACHO		COORD. DTOR.		DESPACHO
			CENTRO		

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8	TRABAJO DESPACHO	COORD. UTS- P.A.	TRABAJO DESPACHO	COORD. PROG. MAYORES	TRABAJO DESPACHO
	ENTREVISTAS	COORDINACIÓN	ENTREVISTAS	TRABAJO DESPACHO	ENTREVISTAS
	EN	PROG. PREV. Y FAMILIA	EN	E.T.M.F.	EN
	CENTRO SS.SS.		CENTRO SS.SS.		CENTRO SS.SS.
2 ^a					
S					
E	ENTREVISTAS	VISITAS, GRUPOS	ENTREVISTAS		ENTREVISTAS
M	EN	E INTERVENCIÓN	EN		EN
A	CENTRO SS.SS.	COMUNITARIA	CENTRO SS.SS.	VISITAS	CENTRO SS.SS.
N				E	
A		REUNIÓN		INTERVENCIÓN	
	TRABAJO	EQUIPO	OTRAS	COMUNITARIA	TRABAJO
	DESPACHO	CENTRO SS.SS.	COORDINAC.		DESPACHO

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8	TRABAJO DESPACHO	TRABAJO	TRABAJO DESPACHO	COORD. PROG.	TRABAJO DESPACHO
	ENTREVISTAS	DESPACHO	ENTREVISTAS	MAYORES	ENTREVISTAS
	EN	COORDINACIÓN	EN	TRABAJO DESPACHO	EN
	CENTRO SS.SS.	PROG. PREV. Y FAMILIA	CENTRO SS.SS.	E.T.M.F.	CENTRO SS.SS.
4 ^a					
S					
E	ENTREVISTAS	VISITAS, GRUPOS	ENTREVISTAS		ENTREVISTAS
M	EN	E INTERVENCIÓN	EN		EN
A	CENTRO SS.SS.	COMUNITARIA	CENTRO SS.SS.	VISITAS	CENTRO SS.SS.
N				E	
A		REUNIÓN		INTERVENCIÓN	
	TRABAJO	EQUIPO	OTRAS	COMUNITARIA	TRABAJO
	DESPACHO	CENTRO SS.SS.	COORDINAC.		DESPACHO

Entrevistas en Centro de Servicios Sociales

Trabajo Despacho

Coordinaciones con Entidades Contratadas/Concertadas

Visitas, Grupos e Intervención Comunitaria

Coordinaciones Internas

Coordinaciones con otras Entidades

4.1.1. DESGLOSE DE ACTIVIDADES DE LA U.T.S.-ZONA

		FRECUENCIA	DURACIÓN	HORAMES	TIEMPO	PREVISIÓN
ENTREVISTAS EN CENTRO SS.SS.		Semanal		48	48	40%
					96,92%	
VISITAS, GRUPOS E INTERVENCIÓN COMUNITARIA		Semanal		27	27	20%
					20,77%	
TRABAJO DE DESPACHO (Gestión / Informes)	Redacción de Informes	Semanal		26	26	20%
	Cumplimentación Documentación Técnica					
	Gestión Telefónica					
COORDINACIONES INTERNAS	Coordinación Director de Centro	Quincenal	1 h.	2 h.	23 h. 29 h. 22,31%	20%
	Coordinación U.T.S. de P.A.	Quincenal	1 h.	2 h.		
	Coordinación Programa Prevención y Familia	Semanal	1 h. 30 min.	6 h.		
	Coordinación Programa Mayores y SAD	Semanal	1 h.	4 h.		
	Reunión Equipo del Centro de SS.SS.	Quincenal	2 h. 30 min.	5 h.		
	E.T.M.F.	Semanal	1 h.	4 h.		
	Coordinador Educador de Calle	Mensual	1 h.	1 h.		
	Coordinador Educador de Familia	Mensual	1 h.	1 h.		
	Otras Coordinaciones	Quincenal	2 h.	4 h.		
COORDINACIÓN CON ENTIDADES CONTRATADAS/CONCERTADAS						
COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES						

4.2. PLAN SEMANAL DE TRABAJO

LEYENDA	<p>G/I: Gestión/INFORMES At: Entrevistas/Atención en C.SS.SS. Vd: Visitas Domiciliarias CPPF: Coordinación Programa Familia ETMF: Asistencia a ETMF</p> <p>CPM: Coordinación Prog. Mayores SEF: Seguimiento casos con Educ. Familiar* SEC: Seguimiento casos con Educ. Calle* IG: Intervención Grupal IC: Intervención Comunitaria</p>
---------	--

Distrito: _____
 Centro SS.SS.: _____
 Mes: _____ Año: _____
 Semana: Del _____ al _____

Nombre del T.S.: _____ U.T.S.-ZONA Especificar: _____
 U.T.S.-P.A. U.T.S.-ZONA Especificar: _____
 PROGRAMA Especificar: _____

HORAS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	OBSERVACIONES
8-9 h.						
9-10 h.						
10-11 h.						
11-12 h.						
12-13 h.						
13-14 h.						
14-15 h.						
15-16 h.						
16-17 h.						
17-18 h.						
18-19 h.						
OBSERVACIONES:						

* Especificar entre paréntesis **Nº de casos** en seguimiento. Ejemplo: Seguimiento Educador Familiar (3)

3.8. CRITERIOS BÁSICOS Y FUNCIONES GENERALES DE LA UNIDAD DE PROGRAMAS

1. LA UNIDAD DE PROGRAMAS EN EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

En los Centros de SS.SS. se establecen tres Unidades de trabajo que dependen de la Dirección del Centro:

La coordinación directa de las tres Unidades compete a la Dirección del Centro, sin contradecir esto la necesaria coordinación entre las tres Unidades definidas como interdependientes (título III Cap. 1 art.19). Al Jefe de Sección le corresponde una coordinación indirecta, a través del Director, garantizando la buena marcha de los Servicios Sociales del Distrito.

El reglamento entra también, aún a grosso modo, en las funciones de los profesionales adscritos a los Centros de SS.SS. y en los Objetivos de los Programas Generales que se corresponden con la Unidad de Trabajo Social (U.T.S.) y la Unidad de Programas (Anexos del Reglamento).

La Unidad de Programas se ubica en paralelo a la U.T.S., incluyendo Programas Generales que se sitúan al mismo nivel que el Trabajo Social de Zona. En este contexto, no procede la utilización de términos como “especialización” o “supervisión”, referidos a los Programas. De hecho, los Trabajadores Sociales de una y otra Unidad tienen el mismo nivel, además de igual formación, titulación y sistema de acceso.

La Unidad de Programas se constituye como tal para proporcionar apoyo técnico a la Unidad de Trabajo Social – Trabajadores Sociales de Zona– (título III. Cap. 1. Artic. 17). En torno a dicho apoyo técnico se encajan todas las funciones de esta Unidad, soporte y puente de la U.T.S. – Zona.

2. CRITERIOS GENERALES DEL NUEVO MODELO DE ATENCIÓN

2.1. SITUACIÓN DE PARTIDA

Según aportó el diagnóstico de situación realizado en el primer semestre de 1997, la situación organizativa de los Centros de Servicios Sociales presentaba los siguientes puntos críticos:

1. Disparidad de modelos organizativos en los Centros.
2. Falta de criterios uniformes en la organización de tiempos y horarios de atención, así como en la distribución de tareas y recursos humanos.
3. Desequilibrio en la distribución de cargas de trabajo entre los profesionales dedicados a atención directa y los dedicados a Programas.

2.2. REORGANIZACIÓN PROPUESTA POR EL MODELO DE ATENCIÓN

El Modelo de Atención aborda diferentes elementos organizativos de las tres Unidades de trabajo de los Centros de SS.SS.

Como elementos claves destacamos:

- 1.º Relevancia de la Unidad Administrativa, especialmente en la Recepción de usuarios, que ha requerido la elaboración de un protocolo específico.
- 2.º Desdoblamiento de la U.T.S. en U.T.S.-Primera Atención y U.T.S.-Zona.
- 3.º Reagrupación de la Unidad de Programas en dos Programas:
 - Programa de Prevención y Familia.
 - Programa de Mayores y SAD.

Esta reorganización se concreta en los siguientes aspectos:

- La racionalización del uso y distribución de tiempos y tareas de los profesionales.
- El deslinde de las tareas de atención directa por un lado y las de coordinación/apoyo técnico que dé soporte a esa atención por otro.
- La atención directa se asigna a la U.T.S. (Primera Atención y Zona), con un 60% de su tiempo, y la coordinación y apoyo técnico a la atención se asigna a la Unidad de Programas.
- El **eje fundamental** de la **Unidad de Programas**, por tanto, **lo constituye la** función de **coordinación de prestaciones y proyectos, como apoyo técnico a la atención** realizada **en las Zonas**.

2.3. REORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS A LA UNIDAD DE PROGRAMAS

Esta reorganización se justifica en base a los criterios de racionalización de recursos humanos y organización de tiempos y tareas que acabamos de señalar.

El criterio general ha sido la adscripción de un Trabajador Social a cada uno de los dos Programas (Prevención-Familia y Mayores-S.A.D.). Este criterio se ha combinado con el de población y el de número de Centros de Servicios Sociales existentes en el Distrito. Como resultado, la distribución de Trabajadores Sociales de Programa presenta las siguientes tipologías:

a. Distritos “grandes” y “medios”, con un solo Centro de Servicios Sociales:

- 1 Trabajador Social para el Programa de Prevención-Familia.
- 1 Trabajador Social para el Programa de Mayores-S.A.D.

16 Distritos se hallan incluidos en esta categoría: Centro, Arganzuela, Retiro, Salamanca, Chamartín, Tetuán, Chamberí, Fuencarral, Moncloa, Carabanchel, Usera, Moratalaz, Ciudad Lineal, Hortaleza, Villaverde y San Blas.

b. Distritos “grandes”, con más de un Centro de Servicios Sociales:

- 1 Trabajador Social para el Programa de Prevención-Familia por cada uno de los Centros.
- El Director de cada Centro asume el Programa de Mayores-S.A.D.

Este es el caso de 2 Distritos: Latina (2 Centros de Servicios Sociales) y Puente de Vallecas (4 Centros de Servicios Sociales).

Además, en este último Distrito, hay una Trabajadora Social que coordina los Centros de Mayores a nivel distrital.

c) Distritos “pequeños”:

- 1 Trabajador Social para el Programa de Prevención-Familia
- El Programa de Mayores-S.A.D. es asumido por el Jefe de Sección y la Dirección del Centro de Servicios Sociales.

3 Distritos se encuentran en esta categoría: Villa de Vallecas, Vicálvaro y Barajas.

3. EJES FUNCIONALES DE LA UNIDAD DE PROGRAMAS

En base a la función genérica de los Trabajadores Sociales de Programa de apoyo técnico a los Trabajadores Sociales de Zona, vamos a perfilar las funciones de coordinación interna, coordinación externa y desarrollo de Proyectos Distritales específicos. Estos tres ejes se cruzan y complementan en el núcleo de la Unidad de Programas.

3.1. DEFINICIONES OPERATIVAS

Coordinación: Actividad mediante la que se intercambia información, se discuten estrategias, se toman acuerdos, etc..., en un marco profesional, con dos o más agentes o profesionales implicados, de una misma o distinta Institución.

Su operatividad viene dada por su nivel de estructuración, que necesariamente supone:

- Priorizar.
- Formular objetivos.
- Predefinir contenidos.
- Determinar profesionales implicados.
- Prefijar periodicidad y duración de las reuniones.
- Prever la evaluación de procesos y resultados.

Coordinación Interna: En el contexto de este documento, la coordinación interna incluye aquella que el Trabajador Social de Programa realiza con:

- La U.T.S. - Zona.
- El Equipo del Centro de Servicios Sociales.
- El Jefe de Sección/Director del Centro
- Los Centros/Servicios ó Recursos Sociales Municipales (Centro de Mayores, C.A.D., E.T.M.F.,...).

La coordinación interna tiene como eje central la interrelación del Programa con la U.T.S. - Zona. El resto de coordinaciones sólo tienen sentido en función de la anterior, siendo el último responsable de su correcta estructuración el Director del Centro.

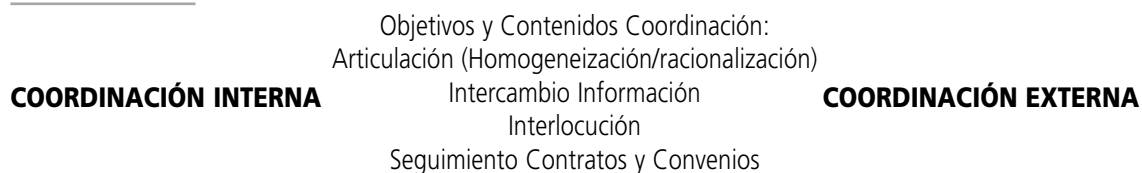
Coordinación externa: La coordinación externa incluye todos aquellos contactos que el T.S. de Programa establece con:

1. Entidades Contratadas/Concertadas por el Área de Servicios Sociales que desarrollan Proyectos o Prestaciones en el marco de los Programas de los Servicios Sociales Generales.
2. Entidades que desarrollan Proyectos específicos del Distrito.
3. Otras Entidades, Comisiones, Mesas,...

En el siguiente cuadro, se representa esquemáticamente la articulación de estos ejes funcionales de la Unidad de Programas.

EJES FUNCIONALES BASICOS DE LA UNIDAD DE PROGRAMAS:

NIVEL DISTRITAL



Jefe Sección ↔ Dirección Centro ↔ T.S. Programa ↔ T.S. Zona

Además, dentro de esta coordinación se incluye:

- **En Programa Prevención y Familia: - ETMF** ↔ **T.S. Programa ↔ Entidades contratadas o conveniadas** del Área y de la J.M. de Distrito en base a instrucciones del Área y del Jefe de Sección / Director Centro
- **En Programa Mayores/S.A.D.: - Centros Municipales de Mayores.** ↔ **T.S. Programa ↔ Otros Servicios Municipales y no Municipales** (En base a los criterios marcados por Jefe Sección / Dirección Centro - Área de Servicios Sociales)
- **En P.M.C.D.: - C.A.D.**
- **Proyectos específicos, con participación de los SS.SS.GG.** ↔ Participación **T.S. Programa en Mesas o Comisiones de trabajo** de ámbito distrital según las prioridades de Jefe Sección / Dirección Centro.

PROYECTOS ESPECIFICOS DEL DISTRITO

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Área de Servicios Sociales
Dpto. Prevención y Familia
Dpto. Mayores y Pobl. Marginal
Dpto. P.M.C.D.

Directores Centros de SS.SS. ↔ **T.S. Programa ↔ Entidades contratadas o conveniadas** del Área de Servicios Sociales en base a los contratos y convenios y las correspondientes directrices del Área de Servicios Sociales.

4. FUNCIONES Y TAREAS GENERALES DE LA UNIDAD DE PROGRAMAS

El desarrollo y seguimiento de Proyectos y actividades de los Programas se asienta en la coordinación ya sea esta interna y/o externa, según acabamos de definir.

Esta coordinación a su vez se lleva a cabo por medio de determinado tipo de reuniones, además de en lo que denominamos "trabajo de despacho".

A continuación pasamos a describir las funciones y tareas genéricas asignadas a la Unidad de Programas, enmarcadas en los ejes funcionales antes descritos.

4.1. FUNCIONES Y TAREAS EN RELACIÓN A PRESTACIONES Y SERVICIOS RELACIONADOS CON EL ÁMBITO DEL PROGRAMA

A. Funciones y tareas enmarcadas en la Coordinación interna

La función genérica es la de proporcionar apoyo a la UTS-Zona. Como tareas genéricas se señalan las siguientes:

- A.1. Estudia y actualiza problemáticas y demandas a nivel Distrital en base a la información facilitada por los T.S. de Zonas y por las aplicaciones informáticas. Devuelve a las T.S Zona y a la Dirección del Centro la información elaborada.
- A.2. Estudia y actualiza criterios, baremos, perfiles de usuario, prestaciones y servicios preestablecidos.
- A.3. Controla altas, modificaciones, bajas, niveles de ocupación y gasto de prestaciones y servicios. También gestiona listas de espera (de las prestaciones propias del Programa).
- A.4. Establece reuniones con los T.S. de Zona.
- A.5. Informa y orienta a los T.S. sobre prestaciones, servicios y todo tipo de recursos relacionados, del Programa de su ámbito.
- A.6. Traspasa a los T.S. de Zona las incidencias sobre prestaciones y Servicios.
- A.7. Acomete los acuerdos y directrices derivados de la coordinación Dirección-Área de SS.SS. en temas relacionados con su Programa.

B. Funciones y tareas enmarcadas en la Coordinación Externa

- B.1. Establece los contenidos, fechas y duración de las reuniones que mantienen con las entidades adjudicatarias atendiéndose a los correspondientes contratos o convenios.
- B.2. Recoge y canaliza informaciones e incidencias de otros Servicios.
- Es el interlocutor y referente para la coordinación con otros recursos e Instituciones-
- B.3. Participa en reuniones establecidas por otros Servicios Municipales o no en función de las prioridades establecidas.
- B.4. Participa en mesas y comisiones de trabajo de ámbito distrital relacionadas con el Programa en base a las prioridades previamente establecidas en el Centro de SS.SS.

4.2. FUNCIONES Y TAREAS EN RELACIÓN AL DISEÑO Y DESARROLLO DE PROYECTOS DISTRITALES ESPECÍFICOS⁽¹⁾

- a. Diseño de los Proyectos, teniendo en cuenta las demandas y problemáticas detectadas por la U.T.S.-Zona
- b. Desarrollo y evaluación de los mismos (puede implicar la mayor parte de las funciones y tareas previstas en coordinación interna / externa).

En el diseño y desarrollo de proyectos Distritales específicos el T.S. de Programa es el referente pero puede implicar a los T.S. de Zona tanto en el diseño como en la realización de determinadas actividades de carácter grupal o comunitario previstas en el proyecto.

(1) Ver Anexo "Diferencias entre Plan, Programa y Proyecto".

5. AGENDA DE PROGRAMAS

5.1. AGENDA MENSUAL TIPO DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y FAMILIA

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8		Coord.	Preparación		Coord./Segu.
9		UTS/Progr.	E.T.M.F.	E.T.M.F.	Mediadores
10					Sociales
1 ^a					
S		Coord.	Coord.		Coord./Segu.
E		Educador	Educador	E.T.M.F.	Proyectos
M		Familia	Calle		I.M.I.(1)
A	Coord./Segu.		Coord./Segu.		
N	Cursos		Escuela		
A	Dir. Gral.		Padres		
	Mujer				
14					

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8		Coord.	Preparación		Coord./Segu.
9		UTS/Progr.	E.T.M.F.	E.T.M.F.	Mediadores
10					Sociales
3 ^a					
S		Coord.	Coord.		Coord./Segu.
E		Educador	Educador	E.T.M.F.	Proyectos
M		Familia	Calle		I.M.I.(2)
A	Coord./Segu.				
N	Otros		Otras Coord./		
A	Proyectos		Mesas/		
			Reuniones		
14					

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8	Coord.	Coord.	Preparación		Coord.
9	Salud Mental	UTS/Progr.	E.T.M.F.	E.T.M.F.	C.A.D.
10					
2 ^a					
S		Coord.	Coord.		Coord./Segu.
E		Educador	Educador	E.T.M.F.	Proyectos
M		Familia	Calle		Distrital (2)
A			Coord./Segu.		
N		Reunión	Proyecto		Coord./Segu.
A		Equipo	Distrital (1)		Espacio
		C.S.S.			Joven
14	Coord.				
	Dtor. Centro				

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8		Coord.	Preparación		Coord./Segu.
9		UTS/Progr.	E.T.M.F.	E.T.M.F.	Ludoteca
10					
4 ^a					
S		Coord.	Coord.		
E		Educador	Educador	E.T.M.F.	Coord./Segu.
M		Familia	Calle		Otros
A					Proyectos
N	Coord.				
A	E.O.E.P.	Reunión			Coord. Ent.
		Equipo			Educ. Calle
	Coord.	C.S.S.			Coord. Ent.
14	Dtor. Centro				Educ. Familia

Coordinationes Internas

Coordinationes con Entidades Contratadas/Concertadas

Coordinationes con otras Entidades

Trabajo de Despacho

5.1.1.1. DESGLOSE DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y FAMILIA

		ACTIVIDADES	FRECUENCIA	DURACIÓN	HORA/MES	TIEMPO
COORDINACIONES INTERNAS		Coordinación Director Centro	Quincenal	1h.	2h.	
		Coordinación U.T.S. - Zona	Semanal	1h. 30'	6h.	27h.
		Reunión Equipo C.S.S.	Quincenal	2h. 30'	5h.	20,77%
		E.T.M.F.	Semanal	3h.	12h.	
		Coordinación C.A.D.	Mensual	2h.	2h.	
		Coordinación Educador Calle	Semanal	1h. 30'	6h.	
		Coordinación Educador Familia	Semanal	1h. 30'	6h.	
		Coordinación Mediadores Sociales	Quincenal	1h. 30'	3h.	
		Coordinación/Seguimiento Proyectos Distritales	Mensual	2h.	4h.*	
		Coordinación/Seguimiento Proyectos I.M.I.	Mensual	2h.	4h.*	
COORDINACIONES CON ENTIDADES CONTRATADAS / CONCERTADAS		Coordinación/Seguimiento Cursos D.G. Mujer	Mensual	2h.	2 h.	35h. 30'
		Coordinación/Seguimiento Ludoteca	Mensual	1h. 30'	1h. 30'	27,31%
		Coordinación/Seguimiento Espacio Joven	Mensual	1h. 30'	1h. 30'	
		Coordinación/Seguimiento Escuela Padres	Mensual	1h. 30'	1h. 30'	
		Coordinación/Seguimiento Otros Proyectos	Quincenal	2h.	4h.	
		Coordinación Entidades Prestadoras de Ed. Calle	Mensual	1h.	1h.	
		Coordinación Entidades Prestadoras de Ed. Familia	Mensual	1h.	1h.	
		Coordinación Salud Mental / INSALUD	Mensual	2h.	2h.	7h.
		Coordinación E.O.E.P.	Mensual	2h.	2h.	5,38%
		Otras Coordinaciones / Mesas / Reuniones	Mensual	3h.	3h.	
COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES		Preparación E.T.M.F.	Semanal	2h.	8 h.	
		Seguimiento Presupuesto Prevención y Familia				
		Control Facturaciones de Entidades				
		Control Peticiones C.T.M.				
		Control Peticiones Fiscalía de Menores				
TRABAJO DESPACHO		Varios				
						60h. 30' 46,54%

(*) Estimación de 2 proyectos.

5.2. AGENDA MENSUAL TIPO DEL PROGRAMA DE MAYORES Y S.A.D

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8			Coord. Centros Mayores y Juntas	Coord.	Preparación/ Seguimiento
9	Coord. Jefe Sección		Directivas		Actividades Mayores
10					
11	Coord. Centros Mayores y Juntas	Coord. Ent. Prestadoras Servicios			Coord. Animador
12	Directivas	Aux. Hogar	Coord. Centros Mayores y Juntas	Coord.	Sociocultural
13	Coord. Centros de Día Mayores		Directivas	Centros Día Mayores	
14					

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8			Coord. Centros Mayores y Juntas	Coord.	Preparación/ Seguimiento
9	Coord. Jefe Sección		Directivas	UTS/Progr.	Actividades Mayores
10					
11	Coord. Centros Mayores y Juntas	Coord. Ent. Prestadoras Servicios			Coord. Animador
12	Directivas	Aux. Hogar	Coord. Centros Mayores y Juntas	Coord.	Sociocultural
13	Coord. Centros de Día Mayores		Directivas	Centros Día Mayores	
14					

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8			Coord. Centros Mayores y Juntas	Coord.	Coord. Volunt. Mayores
9	Coord. Dior. Centro		Directivas	UTS/Progr.	
10					
11	Coord. Centros Mayores y Juntas	Coord. Ent. Prestadoras Servicios			Coord. Animador
12	Directivas	Aux. Hogar	Coord. Centros Mayores y Juntas	Coord.	Sociocultural
13	Coord. Centros de Día Mayores	Reunión Equipo C.S.S.	Directivas	Centros Día Mayores	Otras Coord./ Mesas/ Reuniones
14					

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8			Coord. Centros Mayores y Juntas	Coord.	Coord. Ent. Teleasistencia
9	Coord. Dior. Centro	Coord. Com. Mayores	Directivas	UTS/Progr.	Coord. Ent. Anim. Sociocultural
10					
11	Coord. Centros Mayores y Juntas	Coord. Ent. Prestadoras Servicios			Coord. Animador
12	Directivas	Aux. Hogar	Coord. Centros Mayores y Juntas	Coord.	Sociocultural
13	Coord. Centros de Día Mayores	Reunión Equipo C.S.S.	Directivas	Centros Día Mayores	Comisión Sociosanit.
14					

Coordinationes Internas

Coordinationes con Entidades Contratadas/Concertadas

Coordinationes con otras Entidades

Trabajo de Despacho

5.2.1. DESGLOSE DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE MAYORES Y S.A.D.

		ACTIVIDADES	FRECUENCIA	DURACIÓN	HORA/MES	TIEMPO
COORDINACIONES INTERNAS		Coordinación Jefe de Sección	Quincenal	1h.	2h.	
		Coordinación Director de Centro	Quincenal	1h.	2h.	51h.
		Coordinación U.T.S. - Zona	Semanal	1h. 30'	6h.	39,23%
		Reunión Equipo C.S.S.	Quincenal	2h. 30'	5h.	
		Coord. Centros de Mayores y Juntas Directivas	Semanal	9h.	36h.	
		Coordinación Centros de Día	Semanal	6h. 30'	26h.	
		Coordinación Entidades Prestadoras Aux. Hogar	Semanal	2h.	8h.	
		Coordinación Animador Sociocultural	Semanal	1h. 30'	6h.	43 h.
		Coordinación Entidades Prestadoras Teleasistencia	Mensual	1h.	1h.	33,08%
		Coordinación Comedor de Mayores	Mensual	1h.	1h.	
	Coordinación Entidad de Animación Sociocultural	Mensual	1h.	1h.		
COORDINACIÓN CON ENTIDADES CONTRATADAS/ CONCERTADAS		Coordinación Voluntariado Mayores	Mensual	1h.	1h.	5h.
		Comisión Sociosanitaria	Bimensual	2h.	1h.	3,85%
		Otras Coordinaciones / Mesas / Reuniones			3h.	
COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES		Preparación / Seguimiento de Otras Actividades de Mayores (Semana Mayores, Fiestas, etc.)				
		Seguimiento Presupuesto Mayores				31h.
		Control Facturaciones de Entidades				23,84%
		Control Residencias de Mayores				
		Varios				
COORDINACIONES		COORDINACIÓN CON ENTIDADES CONTRATADAS/CONCERTADAS				
		COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES				
		TRABAJO DESPACHO				

ANEXO. DIFERENCIAS ENTRE PLAN, PROGRAMA Y PROYECTO

DIFERENCIAS ENTRE PLAN, PROGRAMA Y PROYECTO

Con las aclaraciones que presentamos a continuación no pretendemos redefinir conceptos. Nuestro objetivo es facilitar el uso adecuado de los términos, aunque para ello vamos a incurrir en cierta simplificación creemos que ésta nos ayudará a situarnos en los diferentes niveles que representan las palabras Plan, Programa y Proyecto.

En el cuadro siguiente sintetizamos las diferencias de posición y de niveles de concreción, claves para la utilización adecuada de los términos Plan, Programa y Proyecto:

<p>Posición y correlación -Orden de referentes y correlaciones-</p> <p>Dependencia</p> <p>Interrelación</p>	<p>Nivel de concreción, de especificidad y de delimitación (+ Nivel Mínimo) (+++ Nivel Máximo)</p>	<p>Ambito Territorial</p>	<p>Formulación</p>	<p>Tiempo</p>
<p>PLAN</p> <pre> graph TD PLAN --> A[PROGRAMA A] PLAN --> B[PROGRAMA B] PLAN --> C[PROGRAMA C] A --> A1[Proyecto A1] A --> A2[Proyecto A2] A --> A3[Proyecto A3] A1 --> A11[Actividad A1.1] A1 --> A12[Actividad A1.2] A1 --> A13[Actividad A1.3] </pre>	<p>+ PLAN</p>	<p>Nacional/ Comunidad/ Municipio</p>	<p>Metas y Fines Actuaciones</p>	<p>Plurianual</p>
<p>PROGRAMA</p>	<p>++ PROGRAMA</p>	<p>Municipio/ Distrito</p>	<p>Objetivos Grales. Objetivos Especificos Actuaciones</p>	<p>Bianual/ anual</p>
<p>PROYECTO</p>	<p>+++ PROYECTO</p>	<p>Distrito/ Zona</p>	<p>Objetivos Especificos Actividades</p>	<p>Máximo anual Mínimo Trimestral</p>
<p>ACTIVIDAD</p>	<p>ACTIVIDAD</p>	<p>Distrito/ Zona</p>	<p>Diseño de la actividad</p>	<p>Duración variable en función del Proyecto</p>

APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Los instrumentos básicos del PLAN son los PROGRAMAS y las unidades básicas de los PROGRAMAS son los PROYECTOS que los conforman.

El PROYECTO articula un conjunto de actividades interrelacionado con otro/s proyecto/s del PROGRAMA.

PLAN, PROYECTO Y PROGRAMA son sistemas de ordenación que nuclearmente contemplan las mismas fases y elementos: Formulan objetivos, prevén las correspondientes evaluaciones, enumeran recursos disponibles,...

Como hemos visto, la diferencia entre ellos radica en sus referentes inmediatos y en el nivel de concreción y especificación de cada uno de ellos.

Los niveles de concreción y especificación van en aumento del Plan al Proyecto, es decir, el Proyecto es el que contemplará el máximo nivel de concreción y especificidad.

Por tanto, el Proyecto:

- Reformula en un mayor nivel de concreción algunos de los objetivos específicos y operativos previstos por el Programa.
- Articula un conjunto de actividades que den respuesta a las actuaciones globales enunciadas en el Programa.
- Delimita la población diana a la que va a dirigirse, en base tanto a las demandas / necesidades como a las posibilidades de acción en función de los recursos disponibles.
- Debe prever el encaje de este proyecto con otros afines del Programa, evitando así también duplicidades.

UTILIZACIÓN ADECUADA DEL TÉRMINO PROYECTO

PLAN - PROGRAMA - PROYECTO NO SON TÉRMINOS INTERCAMBIABLES

Los términos Plan, Programa y Proyecto se utilizan a menudo como términos intercambiables, cuando en la realidad obedecen a un sistema de ordenación con diferente nivel de concreción, según acabamos de describir.

UNA ACTIVIDAD NO ES UN PROYECTO

Otra disfunción es tomar una actividad o un servicio por sí mismo como proyecto. Por mucho que el diseño de una actividad siga cierto paralelismo en cuanto a fases y elementos contemplados no pueden considerarse proyectos. Por ejemplo, un grupo de abuelos acogedores puede aparecer reflejado en la metodología prevista como una actividad, pero no con rango de proyecto en sí misma.

UN SERVICIO Ó RECURSO NO ES UN PROYECTO

Lo mismo es aplicable a un recurso o servicio como la Educación de Calle, aunque el Educador de Calle desarrolle actividades de diferente índole, incluso enmarcadas en proyectos distintos, tampoco como tal Educación de Calle puede presentarse como proyecto y sí como recurso utilizado por varios proyectos.

Nota: Un proyecto de especial interés podría convertirse en un Programa si se amplía su ámbito de distrital a municipal, formula objetivos generales y actuaciones y diseña proyectos complementarios.

EJEMPLO**- PLAN GERONTOLÓGICO C.A.M.****- PROGRAMA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LOS MAYORES**

Objetivo General: Favorecer el mantenimiento del anciano en su propio domicilio.

**- PROYECTO APOYO A FAMILIAS CON PERSONAS MAYORES**

Objetivos específicos: Proporcionar recursos de apoyo gerontológico a las familias con personas mayores.

Recursos y actividades:

- Grupos de familiares.
- Residencias temporales (vacaciones) y otras situaciones.
- Ayuda a Domicilio (Aux. de Hogar, Teleasistencias, Camas Articuladas y Lavandería)
- Adaptaciones Geriátricas.

4. LA INFORMÁTICA Y LA FORMACIÓN COMO ELEMENTOS DE MEJORA

4.1. DESARROLLO INFORMÁTICO EN EL MODELO DE ATENCIÓN

Las líneas que siguen a continuación, tratan de exponer cómo se ha abordado la informatización del nuevo modelo de atención. Este nuevo modelo, que ha supuesto un proceso de reorganización de los Servicios Sociales Generales, en cuanto a informática, ha propiciado el inicio de un proceso de integración de las aplicaciones informáticas existentes y el desarrollo de otras nuevas con el fin de conformar un nuevo modelo de tratamiento de la información: El Sistema de Información de los Servicios Sociales Generales.

Este sistema de información tiene una estructura que posibilita la integración de las intervenciones que se puedan realizar desde las distintas unidades de trabajo que conforman el Centro de Servicios Sociales.

Por otra parte ha impulsado un proceso de reconversión de la implementación de infraestructuras y comunicaciones informáticas.

APLICACIÓN DE USUARIOS DE PRIMERA ATENCIÓN

La necesidad de conocer de forma rápida y fiable no sólo las características de los usuarios que acuden por primera vez o que no han acudido desde hace más de un año a los Centros de Servicios Sociales, sino también la eficacia y eficiencia del nuevo modelo, hizo imprescindible que se rediseñara un sistema informatizado para el tratamiento de la información, dando inicio a la informatización de la Ficha de Usuario de Primera Atención (F.U.P.A.).

Esta aplicación es el núcleo que vertebra lo que será, próximamente, el Sistema de Información de los Servicios Sociales Generales, ya que todos los usuarios que acudan a los Centros de Servicios Sociales, serán atendidos en esta Unidad de Trabajo Social (en adelante U.T.S.) de Primera Atención, aunque posteriormente sean derivados a la Unidad de Trabajo Social de Zona del propio Centro o bien, orientados a otros Sistemas de Protección Social.

La Ficha de Usuario de Primera Atención es el soporte documental específico de la nueva U.T.S. que recoge un conjunto mínimo de datos de todas las personas atendidas en la U.T.S. de Primera Atención, así como de sus demandas y del tipo de intervenciones que realizan los profesionales en dicha U.T.S.

A continuación se describirán los objetivos, estructura y explotación que se plantean con dicha aplicación:

1. OBJETIVOS

- Describir unas características sociodemográficas básicas de las personas que acuden a los Servicios Sociales Generales Municipales y que nos permitan establecer perfiles de usuarios.
- Describir y analizar la demanda a fin de estimar las tendencias evolutivas de las demandas planteadas por los usuarios.
- Analizar las atenciones prestadas desde la U.T.S. de Primera Atención.
- Proporcionar información sobre la procedencia y tipos de urgencias atendidas.
- Proporcionar información sobre las diferentes actuaciones desarrolladas durante el proceso de intervención realizado con los usuarios.
- Mejorar el conocimiento de las diferencias territoriales en cuanto a la población que accede al Sistema Público de Servicios Sociales en el Municipio de Madrid.

2. ESTRUCTURA DE LA APLICACIÓN

En este diseño se ha realizado un gran esfuerzo para posibilitar la comparación de los datos del nuevo sistema con otros Sistemas de Información existentes, en concreto con el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (S.I.U.S.S.), algunas de cuyas clasificaciones e indicadores han sido tomados como referencia. Y aunque tanto las categorías de las tablas como las variables de la aplicación responden a las necesidades propias de los Servicios Sociales de nuestro municipio (lo que consideramos imprescindible para el mejor conocimiento de nuestra población), todos los datos podrían ser notificados, de acuerdo con los criterios establecidos en el S.I.U.S.S., a efectos de posibilitar la elaboración de estudios comparados entre los municipios de la Comunidad Autónoma de Madrid o entre distintas Comunidades Autónomas.

La aplicación se estructura en torno a las cinco secciones de la Ficha de Usuario de Primera Atención que incluyen distintas variables:

I. DATOS DE CABECERA

- Relativos al Centro de Servicios Sociales
- Relativos al Usuario

II. DATOS RELATIVOS A URGENCIAS

III. SÍNTESIS DE LA INTERVENCIÓN CON EL USUARIO

IV. CIERRE DEL CASO EN PRIMERA ATENCIÓN

V. PROPUESTA DE PRIMERA ATENCIÓN A ZONA

3. EXPLOTACIÓN DE DATOS

La explotación de datos puede realizarse territorialmente, de tal manera que cada Centro de Servicios Sociales tiene acceso a la explotación de sus propios datos y el Área de Servicios Sociales tiene acceso al conjunto de la información, que puede ser explotada de forma conjunta para todo el municipio o bien de forma territorial (por Zona, Barrio, Centro de Servicios Sociales o por Distrito).

Esta explotación se realiza mediante la explotación estadística de las variables que a continuación se relacionan y durante el período que se quiera establecer (básicamente se analizan con periodicidad mensual, semestral y anual):

1. *Número de casos atendidos:*

- Que acceden por primera vez
- Con Historia Social dada de Baja
- Que han sido atendidos con anterioridad en la U.T.S. de Primera Atención y no han sido derivados a U.T.S. Zona (usuarios con F.U.P.A. previa)

2. *Número de casos cerrados.*

- Resueltos en Primera Atención.
- Derivados a Zona.
- Orientados a otros Sistemas de Protección Social.
- Número de casos que no acuden a entrevistas posteriores y cierra como abandono la T.S. de P.A.
- Número de casos que no acuden a entrevistas posteriores produciéndose "caída" informática a los cuatro meses.
- Número de casos que habiendo sido derivados a Zona, no acuden a cita con Zona.

3. *Número de entrevistas realizadas:*

- Número de usuarios con una entrevista
- Número de usuarios con dos entrevistas
- Número de usuarios con tres entrevistas

4. *Número de visitas domiciliarias*

5. *Número de urgencias atendidas:*

- Tipo de urgencias
- Procedencia de las urgencias

6. *Número de usuarios atendidos:*

- Número de usuarios por Barrio
- Número de usuarios por Sexo
- Número de usuarios por Edad
- Número de usuarios por Nacionalidad
- Número de usuarios por Colectivo

7. *Número de veces que un usuario ha sido atendido en la U.T.S. de Primera Atención*
8. *Tiempo medio de duración de entrevistas en el Centro*
9. *Tiempo medio de duración de visitas en el Domicilio*
10. *Número de Demandas planteadas*
11. *Motivos de cierre de casos asociados a las demandas planteadas*
12. *Número de Atenciones y Prestaciones efectuadas*
 - Número de Atenciones de Información / Orientación
 - Número de prestaciones tramitadas
13. *Motivos de cierre asociados a prestaciones tramitadas*

El análisis de los datos se realiza inicialmente con una periodicidad mensual debido a la gran exigencia de información resultante de la puesta en marcha del modelo y a la necesidad de tener un conocimiento riguroso de la eficacia y eficiencia del nuevo modelo implantado. Sin embargo será suficiente con explotaciones de periodicidad anual o, como mucho, semestral y centrada, en mayor medida, en el análisis de las demandas y de las atenciones prestadas a los usuarios que han accedido a los dispositivos asistenciales de los Servicios Sociales Generales.

RED INFORMÁTICA DE LOS SERVICIOS SOCIALES GENERALES MUNICIPALES

La Red Informática de los Servicios Sociales Generales Municipales comenzó a funcionar en 1990 como parte integrante de la Red Informática Municipal con un total inicial de 36 usuarios interconectados desde 12 Centros de Servicios Sociales.

Desde entonces, los Centros de Servicios Sociales cuentan con periferia informática que está conectada entre sí por líneas de transmisión de datos punto a punto.

En este momento se dispone de 25 líneas punto a punto que dan servicio a 119 usuarios desde otros tantos terminales.

Sin embargo, la infraestructura con la que cuentan los Centros se mostraba insuficiente, en cuanto a hardware, y en cuanto a la velocidad de transmisión de las líneas. Por otra parte, la gran proliferación de los ordenadores personales resultante de su gran desarrollo tecnológico, ha impuesto la utilización de la microinformática en el mundo de las organizaciones. El Área de Servicios Sociales, incorporada al proyecto de instalación de redes de área local en los distritos (proyecto desarrollado por la Dirección de Servicios de Organización e Informática y el Centro Municipal de Informática), ha realizado una primera inversión de alrededor de 50 millones de pesetas para la adquisición de 95 ordenadores personales destinados a la creación de redes de área local, inicialmente ubicadas en los Negociados Administrativos de los 25 Centros de Servicios Sociales y, naturalmente, comunicada con las otras redes municipales existentes. También se ha instalado un terminal AS/400 en cada U.T.S. de Primera Atención, siendo la primera vez que en los Servicios Sociales Municipales se realiza una instalación de dispositivos informáticos con destino unidades de trabajo de carácter técnico.

Asimismo, esta primera inversión se ha destinado a mejorar las necesidades de transmisión multimedia entre los 95 puestos de trabajo, contratando líneas punto a punto a una velocidad inicial de 19.200 bps.

FORMACIÓN INFORMÁTICA

Al entender la formación no sólo como una acción de mejora de la instrucción y competencia profesional de los usuarios informáticos, sino como un instrumento básico de desarrollo de nuevas aptitudes y actitudes ante las nuevas tecnologías, la acción formativa se ha planteado como un proceso que, partiendo de la impartición de contenidos, ha entendido que el apoyo del formador, era algo ineludible durante la fase de entrenamiento de los usuarios informáticos si se quería afrontar con garantía de éxito el reto que estaba planteado.

Así pues, a lo largo de este proceso en los Servicios Sociales Generales, de forma paralela a la implantación, se iniciaron las acciones formativas con nuestros usuarios informáticos. habiéndose concluido ya la fase inicial que ha incidido en el conocimiento y en el entrenamiento en el sistema informático a utilizar. Hablamos de fase inicial, porque el cambio organizativo que se ha producido, unido a la transformación tecnológica que se ha iniciado en los Centros de Servicios Sociales Generales, permite prever que dicho proceso no concluirá hasta que no finalice el proceso de cambio en el que estamos inmersos.

Por otra parte, y en paralelo a la instalación de los ordenadores personales y a la formación específica en las aplicaciones propias de los Servicios Sociales, está prevista, dentro del Plan de Formación Continua del Ayuntamiento de Madrid, la formación de los usuarios en aplicaciones ofimáticas comunes a los distintos Servicios Municipales.

Por último, y para finalizar, sólo señalar, en primer lugar, que estamos en un proceso que, como tal, está sujeto a modificaciones y mejoras derivadas de su implantación y de su uso. En segundo lugar, que este trabajo es el resultado de un esfuerzo común del conjunto de profesionales del Centro Municipal de Informática, del Área de Servicios Sociales y de los Servicios Sociales Generales encaminado a aumentar la fiabilidad y la validez de los datos, mejorar la calidad de la información producida, simplificar los procedimientos de recogida de la misma y facilitar a los usuarios informáticos la gestión de dicha información, y cuya finalidad es la de contribuir al cumplimiento de unos objetivos de mejora de la planificación y la evaluación de los Servicios Sociales Municipales que redunden en la mejor atención social a los ciudadanos.

4.2. FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Ante el reto de la implantación de un nuevo modelo organizativo en los Centros de Servicios Sociales, se consideró la importancia de acompañar el proceso con actividades formativas orientadas a dotar a los profesionales de habilidades y técnicas que apoyasen la aplicación de criterios para la mejora de la atención social. Así pues, una parte de las acciones formativas programadas para el año 1998, venían a cumplir ese objetivo.

Han recibido esta formación específica todos los trabajadores de los Centros de Servicios Sociales así como los Equipos de Apoyo, constituidos en el Área de Servicios Sociales, para llevar a cabo el seguimiento y acompañamiento del proceso de implantación.

Los cursos realizados han sido:

- **“LA SUPERVISIÓN COMO TÉCNICA DE GESTIÓN”**

Dirigido a: Jefes de Sección de Servicios Sociales de los 21 Distritos.
Directores de Centros de Servicios Sociales (24 Centros).
Equipos de Apoyo Área de Servicios Sociales.

Contenido: La supervisión como modelo de gestión. Funciones del supervisor. La supervisión administrativa, la de apoyo, la de control o evaluación. Instrumentos y técnicas para la supervisión.

Total profesionales formados: **61**
Nº Ediciones: 2

- **“EL TRABAJO ADMINISTRATIVO EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LAS JUNTAS MUNICIPALES DE DISTRITO: ORGANIZACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO”**

Dirigido a: Jefes de Negociado, Auxiliares Administrativos y Auxiliares de Servicios Sociales de las Juntas Municipales

Contenido: Habilidades sociales y relaciones humanas. Comunicación, barreras, escucha activa.

Total profesionales formados: **100**
Nº Ediciones: 4

- **“LA ATENCIÓN EN LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL – PRIMERA ATENCIÓN: CRITERIOS Y METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN”**

Dirigido a: Trabajadores Sociales de Primera Atención de los Centros, así como los dos suplentes previstos.

Contenido: Características de la atención al ciudadano en la Unidad de Trabajo Social – Primera Atención. Criterios organizativos generales. Metodología y técnicas: intervención breve, entrevista, toma de decisiones, análisis de la demanda.

Total profesionales formados: **114**
Nº Ediciones: 4

- **“LA ATENCIÓN EN LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL – ZONA: CRITERIOS Y METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN”**

Dirigido a: Todos los Trabajadores Sociales de Zona de los Centros de Servicios Sociales.

Contenido: La intervención con seguimiento, intervención individual y familiar. Contextos para la intervención. Fases de la intervención. La intervención de Zona desde el Modelo de Atención.

Total profesionales formados: **178**

Nº Ediciones: 6

- **“ORGANIZACIÓN Y MOTIVACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO”**

Dirigido a: Jefes de Sección de Servicios Sociales de los 21 Distritos.

Contenido: Organización del trabajo y gestión del tiempo. Equipos de trabajo. Factores que inciden en su desarrollo y eficacia. Técnicas de comunicación. Técnicas de resolución de problemas. Gestión de conflictos.

Total profesionales formados: **21**

- **“COMUNICACIÓN Y MOTIVACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO”**

Dirigido a: Directores de Centros de Servicios Sociales de las Juntas Municipales.

Contenido: Estilos de mando. Toma de decisiones. Motivación y comunicación. Organización y reparto de tareas. Identificación y resolución de conflictos.

Total profesionales formados: **24**

Esta formación reglada se ha ido acompañando con una formación interna sobre entrenamiento en la tarea que ha sido realizada por los Equipos de Apoyo y que ha afectado al conjunto de los trabajadores de los Centros de Servicios Sociales.

Total Cursos	6
Total Ediciones	18
Total profesionales formados	480

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL COLEGIO OFICIAL DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES DE MADRID, PARA LA REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS EN CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

En Junio de 1998 se firmó un Convenio de Colaboración con el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid con objeto de facilitar la realización de prácticas profesionales a 10 Diplomados en Trabajo Social en paro, en Centros de Servicios Sociales Generales, además de incluirse en dicho Convenio el asesoramiento del Colegio en temas de interés para el Área de Servicios Sociales.

Se trata de la primera vez que desde los Servicios Sociales Municipales se colabora en la formación de profesionales en situación de desempleo, obteniendo, a su vez, el beneficio de la realización de prácticas por parte de Diplomados en Trabajo Social seleccionados por el Colegio Oficial.

Las prácticas se han estado realizando en los Centros de Servicios Sociales de Fuencarral, Ciudad Lineal, Moncloa, Chamartín, Centro, Villa de Vallecas y Salamanca.

Esta colaboración está resultando muy satisfactoria por ambas partes, por lo que se prevé la firma de un nuevo Convenio en Junio de 1999.

Por otra parte, los Servicios Sociales Municipales poseen ya una cierta tradición en la acogida de estudiantes de trabajo social de los diferentes centros universitarios madrileños para la realización de prácticas en Centros de Servicios Sociales, tanto Generales como Especializados. En total, en el período 1995-1998, se han facilitado las prácticas en dichos Centros a 751 alumnos de las Universidades Complutense, Comillas y San Pablo-CEU.

5. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES GENERALES UTILIZADAS EN EL PROCESO DE DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA DEL MODELO DE ATENCIÓN

- **ANSOFF, H.I.** y otros *El planteamiento estratégico*. Ed. Trillas. México. 1983.
- **AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS:** *Nueva Gestión Local: Modernización municipal en Alcobendas*. Editorial Popular. 1993.
- AYUNTAMIENTO DE BARCELONA: PLAN MUNICIPAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA. Año 1993.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID. *Política Social y Familia en el Municipio de Madrid; Una Propuesta para la práctica del Trabajo Social*. Madrid. 1994.
- COHEN, MIRTA. *Elementos para la Supervisión de Equipos*. Madrid. 1998.
- COHEN, MIRTA. *La Supervisión como gestión INTRESS*. Madrid. 1996.
- CHARROALDE, Javier y PARDAVILA, Balbino. *Información, Documentación e Informática en Servicios Sociales*. Colección INTRESS. Barcelona. 1992.
- ELSTER, Jon. *Uvas amargas. Sobre la subversión de la racionalidad*. Ediciones Península. Barcelona. 1988.
- GIL VALENZUELA, Cristóbal, MONTEAGUDO DEL RIEGO, Beatriz, PAVON MIRANDA, Rosario, RUEDA GARCIA, Isabel Rosa; RUIZ LUQUE, Francisco; RUIZ SEGURA; Dolores. *La Historia Social: Aplicación a un nuevo modelo de intervención Profesional en la U.T.S. Documentos de Trabajo Social*. Año 1993.
- IBAÑEZ, Jesús. *Más allá de la sociología. El grupo de discusión teoría y crítica*. Ed. Siglo XXI. Madrid. 1979.

- INSTITUTO SUPERIOR DE ESTUDIOS DE EMPRESARIALES: **"Los Ratios. Clasificaciones". Unidades Didácticas nº 3. Curso de Gestión. 1998.**
- INTRESS. (INSTITUT DE TREBALL SOCIAL 1 Serveis Socials) **Rehabilitación de barrios. Ed. Caixa de Barcelona. Obra Social. Barcelona. 1986.**
- MARTÍNEZ SÁNCHEZ, Amparo y MUSITU OCHOA, Gonzalo. **El Estudio de Casos. Ed. Narcea Madrid. 1995.**
- MINTZBERG, Henry. **La estructuración de las organizaciones. Ed. Ariel. Barcelona. 1984.**
- MINTZBERG, Henry. **La naturaleza del trabajo directivo. Ed. Ariel. Barcelona 1983.**
- MOLES, Abraham y CAUDE, Roland. **Creatividad y métodos de innovación. Ibérico Europea de Ediciones. Madrid. 1977.**
- PARDO, Inmaculada; RODRÍGUEZ, Jesús, RODRÍGUEZ, Guadalupe. **Diccionario de Ciencias Sociales. Ed. Escuela Española. Madrid. 1992.**
- PEIRÓ, José M. **Psicología de la Organización (2 Vols). Ed. UNED. Madrid. 1987.**
- REQUENA, Miguel. **Informe "Diagnóstico sobre la estructura y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales Municipales". Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. 1997.**
- REVISTA DE TREBALL SOCIAL. (R.T.S.) **El Treball Social als Serveis Socials D'atención Primària. Nº 150- Junio 1998.**
- RODRÍGUEZ PORRAS, J.M. **El factor humano en la empresa. Ed. Deusto.**
- ROSSELL, Teresa. **L'Entrevista en el Treball Social. Ed. Llar del Llibre. Barcelona. 1987.**
- SIMON, Herbert A. **La nueva ciencia de la decisión gerencial. Ed. El Ateneo. Buenos Aires. 1982.**

NORMATIVA REGULADORA:

- Reglamento De Organización Y Funcionamiento De Los SS. SS. Acuerdo Plenario 22 Junio 1989 del AYUNTAMIENTO DE MADRID- **(BOCAM 14 Septiembre 89).**
- Decreto (81/90 de 13 Septiembre) de Zonificación de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 48/92 de 18 Junio) de regulación de la Zonificación de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Borrador Decreto (Abril 98) de actualización de la Zonificación de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.