



DIPUTACIÓN DE ALICANTE  
SERVICIOS SOCIALES



[CANDIDATURA PREMIOS ANUALES  
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS]  
[Unidad de Servicios Sociales]

PROGRAMA ESPACIOS MAYORES 2002



	Pág.
1. Presentación de las condiciones actuales de la Unidad.	3
1.1.Descripción específica de la Unidad.	3
1.2. Descripción específica del Servicio Objeto de Mejora.	6
2. Descripción pormenorizada del problema.	8
3. Análisis de las causas que originaron el problema.	9
4. Descripción pormenorizada de la solución escogida.	10
5. Definición de los objetivos pretendidos con la aplicación de la solución escogida.	12
6. Método empleado.	13
7. Valoración de la repercusión externa e interna.	14
8. Ideas previas para mejoras futuras.	15
ANEXO 1	B
ANEXO 2	K
ANEXO 3	U



## 1º Presentación de las condiciones actuales de la Unidad.

### 1.1. Descripción específica de la Unidad.

#### A. Presentación:

Los Servicios Sociales de la Excma. Diputación Provincial de Alicante, se estructuran como Unidad Administrativa de gestión independiente a efectos presupuestarios y con un responsable político con dedicación al área

Es responsable de la Convocatoria semanal de la Comisión Informativa Permanente de Bienestar Social, Juventud y Mujer, así como de los asuntos que de ella se derivan y se trasladan al Plano de la Corporación provincial.

En la actualidad está ubicada en las instalaciones del Hogar Provincial, centro perteneciente a la institución provincial, disfrutando de sus instalaciones aunque sin dependencia jerárquica, económica o de personal con el mencionado centro.

Los Servicios Sociales genéricamente tienen por objetivo ayudar a las personas y a los grupos sociales a resolver y/o superar sus dificultades, procurando los recursos necesarios para mejorar su calidad de vida y favorecer la integración social en su entorno o comunidad.

La Ley 5/1997 regula el sistema Público de Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana, establece su extensión por todos los municipios, desarrolla las prestaciones básicas, ordena los recursos sociales, y otorga a la Diputaciones el papel de entidad colaboradora para el apoyo económico y técnico a los Ayuntamientos en la puesta en marcha de programas a desarrollar desde los equipos sociales de atención Primario o Equipos Base. Así mismo, se resalta la importancia de la participación de la sociedad civil en la planificación y gestión de los servicios sociales generales.

Desde este nuevo planteamiento, es desde donde los Servicios Sociales Provinciales inician su andadura en los últimos cinco años, siendo el objetivo general más importante lograr el desarrollo de los pueblos y las ciudades del territorio provincial, posibilitando la vertebración y el equilibrio entre municipios, fomentando la participación del ciudadano como usuario y garantizando la implantación de los servicios sociales a las personas y comunitarios en todos los núcleos de población, con especial atención a aquellos inferiores a 10.000 habitantes, bien individualmente, bien agrupados o mancomunados.



## B. Funciones y actuaciones de la Unidad de Servicios Sociales:

–Apoyo económico a los Municipios/Agrupaciones y/o Mancomunidades para el desarrollo de las competencias asignadas a los Ayuntamientos en las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales:

- Subvenciones para Programas de información, emergencia, convivencia, cooperación e inserción.
- Subvenciones para el equipamiento y la dotación de centros sociales
- Cesión de vehículos para los Equipos Sociales de Base

–Apoyo técnico a los Municipios/Agrupaciones y/o Mancomunidades, ofreciéndoles Recursos que posibiliten una calidad mayor en la atención al ciudadano en general y a los sectores más desfavorecidos en particular:

- Recurso Técnico de Teleasistencia Domiciliaria Provincial, implantada en 130 municipios.
- Programas Provinciales:
  - Espacios Mayores
  - Voluntariado Social
  - Exposiciones y Campañas de Sensibilización para la Solidaridad
- Publicaciones y ediciones informativas

–Apoyo al movimiento asociativo para impulsar acciones encaminadas al desarrollo de la participación y la cooperación social:

- Subvenciones a asociaciones e instituciones sin ánimo de lucro para programas en el ámbito de la acción social. Se atienden sectores, tales como: discapacitados psíquicos, minusválidos físicos y sensoriales, drogodependientes y otras adicciones, enfermos mentales, inmigrantes y minorías étnicas, sociosanitarios etc.
- Apoyo económico a las asociaciones para inversiones, y equipamiento de sus sedes y servicios.
- Convocatoria de ONGD,s para la cofinanciación de Proyectos de cooperación internacional al Desarrollo en países empobrecidos, así como subvenciones para la puesta en marcha de actividades y campañas de educación en la paz y la solidaridad a nivel provincial.



DIPUTACIÓN DE ALICANTE

SERVICIOS SOCIALES



- Plan Provincial de Ocio y Convivencia para promover e impulsar y revitalizar al movimiento asociativo en su conjunto.



#### C. Convenios de Colaboración y Contratos:

- La Unidad de Servicios Sociales ha elaborado diversos Convenios de Colaboración con entidades públicas y privadas, tales como:
- Convenio de Promoción Social con Cruz Roja Española.
- Convenio con la Unión Provincial de Asociaciones Prodeficientes Psíquicos para las Jornadas deportivas provinciales y autonómicas de deporte adaptado.
- Concurso Exposición Artes Plásticas para Usuarios de Centros Ocupaciones de la provincia (Expocreativa).
- Cofinanciación del Programa Operativo de empleo para la inclusión social de inmigrantes.
- Comité de Ayuda Humanitaria y de Emergencia de la Comunidad Valenciana para la Cooperación al Desarrollo, etc.
- Empresas de servicios seleccionadas por concurso y con la intervención del departamento de Contratación, en programas gestionados a iniciativa propia

#### D. Recursos Humanos:

La Unidad está compuesto por un equipo humano de 10 personas:

- 1 trabajadora Social en funciones de Jefe de Servicio
- 1 Trabajadora Social como Responsable de Unidad Técnica
- 2 Trabajadoras Sociales, técnicos contratados.
- 1 Técnico de Administración General
- 1 Administrativa
- 4 Auxiliares Administrativos
- Responsable Económico-Administrativo: vacante

#### E. Recursos Técnicos:

- equipos informáticos.
- impresoras.
- fotocopidora
- Fax

#### F. Presupuesto:

En el actual ejercicio, la Unidad de Servicios Sociales –excluyendo personal– posee un presupuesto de 3.034.015 euros (504.817.679 pts.), sin contar las modificaciones de crédito incorporadas durante el ejercicio.



## 1.2. Descripción específica del servicio objeto de mejora.

Espacios Mayores (en lo sucesivo se podrá utilizar indistintamente el término “programa”) es un programa impulsado desde la Unidad de Servicios Sociales de la Excm. Diputación Provincial de Alicante y dirigido a las personas mayores de nuestra provincia.

El objetivo básico de este programa es ofrecer un nuevo marco de participación en el ámbito del ocio, en el que los mayores reflexionen, debatan sobre su realidad, necesidades e inquietudes de un modo más acorde con las nuevas tendencias en el ámbito de la participación social del mayor.

### A. Origen y desarrollo.

Espacios Mayores nace como Espacios 2000 en Abril de 1998 y se dirigió a los municipios menores de 20.000 habitantes, participando en aquella anualidad cerca de 4000 mayores.

Tras la finalización de esta primera fase y derivado de la excelente acogida y respuesta, el programa se dirigió en una nueva etapa hacia los municipios de entre 20.000 y 100.000 habitantes, por lo que a partir de la anualidad 1999, se universaliza la participación de los municipios de la provincia, con la excepción de dos ciudades como son Alicante y Elche.

Los objetivos, esenciales que se plantean en este programa son:

- Impulsar un nuevo marco de participación bajo la premisa de que los mayores son personas activas y participativas.
- Favorecer el desarrollo de las potencialidades de este colectivo.
- Facilitar el intercambio de experiencias y la comunicación entre el colectivo de personas mayores como fuente de enriquecimiento personal y colectivo.
- Dinamizar el colectivo de personas mayores en aras de la consecución y disfrute de un ocio activo y formativo que les proporcione una mejor calidad de vida.
- Propiciar que la jubilación sea percibida como una fase llena de posibilidades de realización personal, de exploración de nuevas actividades y experiencias.



## B. Aspectos diferenciadores.

Espacios Mayores supone un cambio importante en la imagen social de las personas mayores, en sus posibilidades y en sus capacidades como colectivo. Un cambio frente a la imagen del mayor como persona dependiente, no participativa, pasiva y poco vital.

Las actividades que conforman el programa, tanto las formativas como las lúdicas, se elaboran pensando en el tipo de población a las que se encuentran dirigidas (mayores procedentes de municipios con una amplia oferta de ocio), así como en el entorno donde se desarrolla la estancia (un hotel con una oferta de ocio paralela al programa).

Por otra parte, se pone especial interés en el desarrollo de los aspectos organizativos y dinamizadores, pilares fundamentales del programa. Algunas de estas claves de actuación son:

- La organización del grupo desde la llegada del autobús (bienvenida, entrega de llaves, alojamiento).
- La asistencia personalizada a las posibles incidencias (cuestiones de salud, resolución de dudas, etc...).
- La creación de una oficina del programa, que actúa como espacio de referencia para los participantes.
- La presentación de las actividades mediante técnicas de animación que convierten en protagonistas a los participantes, valoran sus capacidades y rompen actitudes escudo propias de los mayores.
- La programación de actividades lúdicas directamente relacionadas con las actividades realizadas en los talleres y con el programa, evitando así la dispersión del grupo hacia la posible oferta de ocio del entorno.
- La creación de un acto de despedida que permita el protagonismo de los participantes, creando así un cierre de la actividad personal y diferenciado en cada turno.





### C. El taller como lugar de encuentro y trabajo.

Se crean y se apuesta por la estrategia formativa de taller y define como lugar de encuentro de mayores de realidades diferentes. El taller permite la adecuada convivencia de diferentes lenguas, culturas, ideologías y niveles de formación.

Recoge el concepto de ocio activo y positivo que el programa pretende impulsar y es flexible a los diferentes modos de participar adoptados por los mayores.

Además permite:

- La adaptación de técnicas de animación que favorezcan la ruptura de barreras como el aislamiento, la vergüenza a participar, etc...
- El trabajo en grupo, adoptando los participantes roles ajustados a sus expectativas y capacidades y complementarios entre si.
- Superar la barrera de la lectoescritura, elemento que puede resultar discriminatorio en otro tipo de actividades.
- La creación de elementos finales por parte de los participantes (murales) que recogen las opiniones aportadas por los participantes y actúan como instrumentos de motivación, superación y satisfacción final para el grupo.

La selección de los talleres se realiza pensando en las nuevas intereses e inquietudes del colectivo de mayores: la salud, el bienestar, la convivencia... y se diseñan para ser trabajados en grupos aproximados de 50 personas por taller.



## 2º Descripción pormenorizada del problema.

Dificultades en alcanzar un nivel de información óptima durante la fase de inscripción, proceso y evaluación final para adecuarla a los clientes internos del programa, clientes externos y contratistas, participantes en el programa público Espacios Mayores y que afectan directamente a la gestión de estas unidades de trabajo externas o internas:

- Unidad de Servicios Sociales, que desarrolla las funciones propias de organización y promoción del programa Espacios Mayores, y desde donde nace una red de clientes internos formado por la Jefatura de Servicio y un Administrativo, ambos con responsabilidad en diferentes programas de la Unidad.
- Equipos Sociales Base de los Ayuntamientos participantes en el programa, que poseen la responsabilidad de la información e inscripción de los mayores al programa de mayores así como realizar las indicaciones expuestas en el Manual de Uso para conocimiento con detalle de los fines y contenido del programa.
- Empresa de gestión y formación, responsable de la coordinación en el núcleo del servicio que se presta con funciones específicas en información a los participantes así como la atención formativa inherente al programa. Por otro lado, responsable de la ejecución de la campaña de promoción del programa y de las Jornadas Técnicas de Inicio y Evaluación del programa.
- Agencia de Viajes, responsable del transporte, alojamiento y manutención, así como de servicios periféricos que se ofrezcan desde las instalaciones hoteleras.
- Ciudadano, objeto del servicio público Espacios Mayores con un perfil de hombre o mujer mayor de 60 años.



### 3º Análisis de las causas que originaron el problema.

[1] Sustituciones de participantes realizadas por los Equipos Sociales Base fuera de plazo por lo que no quedaban recogidas en documentación normalizada.

Causa: incidencias personales de los participantes inscritos y en ocasiones una planificación poco realista para el desarrollo de proceso de inscripción.

[2] Reducido tratamiento de las variables informativas de interés para la Unidad de Servicios Sociales por la falta de utilización de un procedimiento automatizado y lógico que permita el control y análisis de los datos que alcanzarán en el periodo de 2002 más de 8000 registros y la correlación de 50 variables.

Causa: los objetivos del programa habían insistido principalmente en la construcción y experimentación de formulas de interrelación evaluables desde el método de observación, así como de grupos de discusión y entrevistas personales.

[3] Interrelacionar de forma adecuada el historial de los turnos participantes a partir de los resultados de satisfacción, incidencias producidas, número de participantes, período, etc...

Causa: ídem anterior

[4] Demora en la transmisión informativa de los resultados del programa a los ESB.

Causa: complejidad en el tratamiento de la información.

[5] Dificultades en la recogida de información de la evaluación realizada por los ESB.

Causa: no existía instrumento tangible, ya que eran aplicables otras técnicas de recogida datos e información.



#### 4º Descripción pormenorizada de la solución escogida.

##### Solución 1.A.

Diseño, creación e implementación de una Base de Datos relacional que permite la construcción de una herramienta común gestionada por los diferentes participantes identificados en el apartado 2º de la candidatura con el objeto de superar los problemas señalados en el apartado 3º.

Para ello, se seleccionó el sistema Access de la empresa Microsoft, software éste categorizado como estándar e implantado en el mercado de forma contrastable.

Las Base de datos (ver gráfico nº 1) está formada por los siguientes bloques de gestión que permiten identificar las claves del programa desde el punto de vista la gestión:

1º Altas de Usuarios: en ella se complementarán los datos de los ciudadanos inscritos en el programa, realizada a través de la ficha normalizada (ver gráfico nº 2 y 3).

Beneficiarios:

- Unidad de Servicios Sociales [Normalizador y productor de la información]
- Empresa de Gestión y Formación: [Cliente Información y gestor]
- Agencia de Viajes [Cliente información y gestor]

Indicadores y datos cualitativos:

- Número de inscritos.
- Datos personales de cada ciudadano participante.
- Teléfonos familiares en caso de incidencia.
- Datos de Seguro públicos y privados.
- Aficiones.
- Grado de participación asociativa.
- Nivel y grado de participación en programas públicos para mayores.
- Grado de autonomía personal.
- Tuno.
- Municipio.
- Taller inscrito.

2º Incidencias: está tabla recoge cada una de las incidencias detectadas por la Empresa de Gestión y Formación en la prestación del servicio y las medidas adoptadas para su resolución y prevención de las mismas (ver gráfico nº 4 ).

Beneficiarios:



DIPUTACIÓN DE ALICANTE  
SERVICIOS SOCIALES



Empresa de Gestión y Formación: [Normalizador y productor de la información]  
Unidad de Servicios Sociales [Control y medidas finales]

Indicadores:

Número de incidencias del programa global, por turno y por municipio (ver gráfico nº 6).

Tiempo de respuesta o resolución de la incidencia.

Medidas adoptadas para su resolución.

3º Encuestas: esta tabla permite conocer el nivel de satisfacción de los participantes en el programa que ha desarrollado las actividades previstas por la Unidad (ver gráfico nº 5).

Beneficiarios:

Unidad de Servicios Sociales [Control y conocimiento de estado]

Empresa de Gestión y Formación: [Normalizador y productor de la información]

Equipos Sociales Base [Conocimiento de estado y retroalimentación]

Indicadores:

Grado de satisfacción del programa global, por turno y por municipio.

Grado de satisfacción por ítem del programa [autobús, hotel, actividades, ...]

### **Solución 1.B.**

Diseño, creación e implementación de un servicio web específico del programa Espacios Mayores que tiene los siguientes objetivos específicos:

- Servicio de información del programa para un público indeterminado.
- Servicio de información específico para los participantes (Unidad de Servicios Sociales, empresas, ESB, etc..)
- Espacio relacional de los intervinientes del programa (profesionales, mayores, etc...)



El servicio web está constituido por un bloque abierto (ver gráfico nº 7) y un bloque restringido. El bloque abierto, de interés general, ofrece información sobre los siguientes apartados:

- ¿Qué es Espacios Mayores?: espacio para la presentación.
- Actividades: espacio descriptivo.
- Municipios participantes: espacio informativo sobre Ayuntamientos.
- Turno: espacio informativo del calendario del programa.
- Revista Digital: espacio de publicación de la revista semanal.
- Galería de Fotos: espacio memoria de los turnos realizados.
- Foro de debate: espacio de discusión.

El bloque restringido (ver gráfico nº 8 ), de mayor interés, por formar parte de la solución adoptada para el problema determinado, se encuentra dividido en los siguientes apartados:

- Panel base de datos de municipios participantes (ver gráfico nº 9).
- Ficha de municipios (ver gráfico nº 10 )
- Consulta de satisfacción por turno y municipio.
- Incidencias: muestra las incidencias producidas en el turno y municipio seleccionado.
- Evaluación: espacio de cumplimentación por parte de los ESB sobre la observación realizada en origen tras la experiencia de participación en el programa por parte de los mayores del municipio correspondiente.



5º Definición de los objetivos pretendidos con la aplicación de la solución escogida.

**A.** Establecer instrucciones de carácter específico, así como establecer criterios y directrices en materia de organización administrativa del programa, enfocados principalmente a la racionalización de los procedimientos administrativos y a la mejora de los métodos de gestión.

**B.** Elaborar informes y establecer las directrices básicas en el proceso de gestión, seguimiento de los objetivos, acercando y simplificando un método mucho más operativo que beneficie y mejore la atención del ciudadano participante.

**C.** Formulación, aplicación y seguimiento del proceso de la prestación del servicio y, principalmente, el control del nivel de satisfacción del ciudadano.

**D.** La medición periódica del índice de percepción de calidad del servicio así como en términos generales, la realización de evaluaciones internas utilizando como referencia los modelos de valoración empírica del rango de las Ciencias Sociales.



## 6º Método empleado.

### *1º Creación de un equipo de diseño de la solución.*

El equipo ad-hoc tenía como función de diseñar la propuesta de mayor interés para los problemas analizados.

Componentes:           Unidad de Servicios Sociales.  
                              Empresa de Gestión y Formación.

Tiempo empleado:   6 fases de trabajo.

Recursos empleados: Documentación de ediciones anteriores.

Calendario de trabajo:

- 1º fase: lluvia de ideas sobre situaciones mejorables para alcanzar una calidad óptima.
- 2º fase: análisis de la documentación empleada en ediciones anteriores y reconsideración de la redacción de los mismos.
- 3º fase: creación de una estructura de trabajo que mejora la gestión de procesos.
- 4º fase: verificaciones parciales de las estructuras creadas.
- 5º fase: evaluación y retroalimentación del personal de la Unidad de Servicios Sociales responsable.
- 6º fase: aprobación definitiva para su presentación pública.

### *2º Presentación a los clientes internos/externos y contratistas:*

Organización de una jornada de presentación celebrada el día 19 de abril de 2002 en el que asistieron el 100% del personal interviniente en el programa y cuya afitrona D<sup>a</sup> Luis Pastor Lillo, Diputada Delegada de Bienestar Social de la Excma. Diputación Provincial de Alicante, en cumplimiento con los objetivos marcados inauguró jornada que proponía la nueva solución tecnológica aplicada al programa Espacios Mayores.

### *3º Fase de Proceso:*





DIPUTACIÓN DE ALICANTE

SERVICIOS SOCIALES



Incorpora un objetivo de mejora continuada entre los diferentes interlocutores del programa, cuestión que ha permitido la optimización y perfecto ensamblaje en la dinámica procedimental del programa Espacios Mayores 2002.



## 7º Valoración de la repercusión externa e interna.

### Solución 1.A.

[1] El Grado de Satisfacción de la Agencia de Viajes ha sido alto, teniendo en cuenta que le ha permitido estimar el nº pax con una previsión mayor a la de otras anualidades y, conocer simultáneamente, con el conjunto de clientes internos, externos y contratistas, las modificaciones e incidencias previas al inicio de la actividad.

[2] El Grado de Satisfacción de la Empresa de Gestión y Formación ha sido óptimo por el acierto obtenido en el diseño de este instrumento de trabajo que ha favorecido y propiciado un mayor control de la prestación.

### Solución 1.B.

[1] Los ESB valoran positivamente la utilización de las nuevas tecnologías de la información ya que supone un salto cualitativo en el marco de la transparencia informativa, así como una fórmula que permita la transmisión de conocimientos para nuevas iniciativas en el ámbito de los mayores.

[2] Aunque en la anualidad 2002 el objetivo de visitas sobre el servicio web versaba principalmente en el ámbito de la gestión de calidad, el resultado producido por la participación de más de 1.200 ciudadanos mayores ha permitido dar a conocer especialmente este servicio público de la institución alcanzando un alto nivel de tráfico.

[3] Los profesionales de los ESB, por otro lado, han utilizado los servicios de mensajería electrónica alcanzando el mismo grado de cualquier otro servicio o gestión.



## 8º Ideas previas para mejoras futuras.

[1] Estudiar la creación de un proceso descentralizado de inscripción automatizada mediante la base de datos creada para que pudiera ser accesible y operativa en su gestión. Este acceso restringido permitiría la eliminación de una tarea administrativa de la Unidad de Servicios Sociales que se concentraría en el control de calidad final.

[2] Organización de una acción formativa para los ESB para conocimiento adecuado del programa informático propuesto en la solución.

[3] Estudiar la creación de un proceso descentralizado de inscripción automatizada mediante la base de datos creada para que pudiera ser accesible y operativa en su gestión. Este acceso restringido permitiría la eliminación de una tarea administrativa de la Unidad de Servicios Sociales que se concentraría en el control de calidad final.