



Ajuntament  
de Barcelona

# Pla de Mandat IMSS 2011-2015

Àrea de Qualitat de Vida Igualtat i Esports  
Institut Municipal de Serveis Socials

# B

18 de Juny de 2012

---



## **Àrea de Qualitat de Vida, igualtat i Esports**

### **MISSIÓ:**

---

**Fer de Barcelona un referent en qualitat de vida, on totes les persones visquin dignament i puguin desenvolupar-se personalment, econòmica i social en condicions d'equitat i llibertat.**



# VALORS GENERALS:

---

**1. Humanisme i Assistència**

**2. Justícia Social i Equitat**

**3. Retorn Econòmic i Social**



## VALORS GENERALS:

<b>1. Humanisme i Assistència</b>	<b>Cobertura dels mínims vitals per viure dignament.</b>
<b>2. Justícia Social i Equitat</b>	<b>Igualar de fet a als ciutadans en benefici dels menys afavorits, donant a la justícia la categoria d'equitat, promovent el desenvolupament humà i de la societat</b>
<b>3. Retorn Econòmic i Social</b>	<b>Generació de valor a la societat.</b>



# **MISSIÓ de l'IMSS: (finalitat)**

---

**Impulsar, organitzar i articular internament i externa el procés de prestació dels serveis socials bàsics de responsabilitat municipal adreçats a la ciutadania, i això amb uns paràmetres de qualitat i equitat que contribueixin a garantir el benestar de totes les persones que viuen i conviuen a la ciutat.**

**Article 2 dels Estatuts de l' IMSS**



# VISIÓ:

---

**Volem ser el referent principal en l'execució de les polítiques públiques i en la gestió dels serveis socials bàsics a la ciutat de Barcelona.**



# VALORS DE GESTIÓ PÚBLICA:

---

1. Orientació a les persones
2. Eficiència
3. Qualitat del servei
4. Simplificació
5. Avaluació del rendiment
6. Retre comptes



## VALORS DE GESTIÓ PÚBLICA:

1. Orientació a les persones	Posar els ciutadans en el centre de la nostre gestió.
2. Eficiència	Optimitzar el màxim els recursos disponibles de tal manera que podem servir al major nombre possible de ciutadans.
3. Qualitat del servei	El compromís amb la millora contínua dels nostres serveis mitjançant la implantació de models estàndards que permetin satisfer les expectatives dels ciutadans.
4. Simplificació	Gestionar i tramitar els expedients amb la menor aportació documental i en el menor temps possible.
5. Avaluació del rendiment	Avaluar de manera contínua el nivell quantitatiu i qualitatiu de la resposta de l'organització a la demanda.
6. Retre comptes	Fer visible i transparent la utilització i destinació dels recursos disponibles.





## **OBJECTIU DE CIUTAT (relacionat amb l' IMSS): Projecte PAM**

---

**Garantir l'accessibilitat,  
qualitat i equitat dels serveis**



## OBJECTIUS ESTRATÈGICS VINCULATS

**Garantir  
l'accessibilitat,  
qualitat i equitat  
dels serveis**

- Atenció socioeducativa de la infància i adolescència en risc social
- Implementació de la Llei de la Dependència
- Atenció a les persones grans dependents i/o en risc d'exclusió social
- Accessibilitat i qualitat dels serveis socials bàsics



## DEFINICIÓ DELS OBJECTIUS ESTRATÈGICS PAM

Atenció socioeducativa de la infància i adolescència en risc social

- Ampliar resposta en: prestació dels serveis de la xarxa d'utilització pública de la ciutat i en els programes de prevenció en col·laboració entre sector públic i iniciativa privada.

Implementació de la Llei de la Dependència

- Posar en marxa actuacions per complir els terminis en l'elaboració dels PIAS

Atenció a les persones grans dependents i/o en risc d'exclusió

- Ampliar i millorar l'atenció a persones grans dependents sota criteris d'equilibri territorial, adequant models d'atenció a necessitats de persones ateses, avançant en qualitat i participació.

Accessibilitat i qualitat dels serveis socials bàsics

- Millorar l'accessibilitat i qualitat dels serveis socials bàsics, facilitant la cita concertada per telèfon o Internet, a partir del desenvolupament i avaluació del Model de Serveis Socials Bàsics



## EIX ESTRATÈGIC MANDAT 2011-2015 IMSS:

---

Adaptació dels serveis socials bàsics, d'acord amb els recursos disponibles, a les noves situacions motivades pels nous entorns de recessió econòmica que generen més precarietat i fa aflorar situacions de major vulnerabilitat i fragilitat en la població.



## **OBJECTIUS ESTRATÈGICS 2012-2015:**

- 1. Millorar la qualitat dels serveis que es presten als centres de serveis socials i adaptar la seva capacitat de resposta de manera equitativa i eficient.**
- 2. Repensar noves formes d'intervenció adaptades al context actual i als recursos disponibles que garanteixin la cobertura de les necessitats.**
- 3. Millorar el temps de resposta d'atenció al ciutadà.**
- 4. Potenciar el treball col·laboratiu i en xarxa amb la resta d'agents per tal d'afrontar amb èxit les situacions derivades del complex entorn actual.**
- 5. Desenvolupar el sistema de gestió dels professionals de l'IMSS per tal de garantir els objectius de l' Institut.**



## 1. Millorar la qualitat dels serveis que es presten als centres de serveis socials i ampliar la seva capacitat de resposta de manera equitativa i eficient:

Objectius operatius 2012-2013	Accions vinculades	Resultats esperats	Indicadors
<b>1.1. Millorar la qualitat i eficiència de la contractació de serveis externa</b>	1.1.1. Unificació dels contractes d' àpats a domicili i àpats en companyia. 1.1.2. Conveni marc d'homologació per l'adjudicació de: Neteges de xoc i arranjaments de llar. 1.1.3. Revisió del contracte SAD.	Estalvis en els costos i millora dels aspectes vinculats a la qualitat dels serveis externalitzats.	% baixa econòmica sobre preus any 2011. Ampliar el nombre d' empreses gestores dels serveis a la llar.
<b>1.2. Fer de la gestió pressupostària una eina al servei de l' eficiència.</b>	1.2.1 Gestió trimestral de les consignacions del capítol 2 per avaluar la reassignació. 1.2.2 Vinculació de l' execució pressupostària a l' evolució dels indicadors d' activitat.	Adaptar la gestió pressupostari a les necessitats canviants de les demandes socials.	% compliment del pressupost segons liquidació.



## 1. Millorar la qualitat dels serveis que es presten als centres de serveis socials i ampliar la seva capacitat de resposta de manera equitativa i eficient:

Objectius operatius 2012-2013	Accions vinculades	Resultats esperats	Indicadors
<b>1.3. Simplificar els processos de gestió i desenvolupament d'aplicatius informàtics per millorar el temps de realització i orientar-los als resultats</b>	<p>1.3.1. Estudis de fluxos i implementació informàtica.</p> <p>1.3.2. Borsa única (capítol 2 i capítol 4) de les consignacions dedicades a ajuts a famílies.</p> <p>1.3.3. Supressió del diners en efectiu als CSS i substitució per Targes Moneders.</p> <p>1.3.4. Integració dels sistemes de gestió i comptabilitat en un mateix procés.</p> <p>1.3.5. Eliminació de documentació no essencial.</p> <p>1.3.6. Acords interadministratius de col·laboració per la desburocratització dels processos de gestió.</p> <p>1.3.7 Planificar i dur a terme la revisió i redisseny dels processos de gestió</p>	<p>Millora dels temps de resposta als ciutadans i estalvi de costos de tramitació.</p>	<p>Millora del temps mig de resposta en ajuts econòmics.</p> <p>Disminució del consum de paper.</p> <p>Disminució hores administratiu dedicades a ajuts econòmics.</p> <p>% processos.</p>
<b>1.4. Garantir un repartiment equitatiu dels recursos disponibles al conjunt de la ciutat</b>	<p>1.4.1. Revisió semestral dels indicadors utilitzats pel repartiment.</p> <p>1.4.2. Propostes trimestrals de canvis, modificacions i ajustos entre territoris.</p>	<p>Harmonització de l'atenció i la prescripció de ajuts i serveis al conjunt dels 40 CSS de la ciutat.</p>	<p>% dels recursos utilitzats sobre els recursos assignats,</p>



## 1. Millorar la qualitat dels serveis que es presten als centres de serveis socials i ampliar la seva capacitat de resposta de manera equitativa i eficient:

Objectius operatius 2012-2013	Accions vinculades	Resultats esperats	Indicadors
<b>1.5. Garantir l'equitat de les respostes que es donen en el conjunt de la ciutat</b>	<p>1.5.1. Establir protocols d'intervenció individual-familiar pautaada en funció de tipologies de situacions o problemàtiques socials i formules tipus establertes d'abordatge.</p> <p>1.5.2. Establir criteris d'accés.</p> <p>1.5.3. Establir metodologies de protocols d'atenció associats a les diferents unitats del circuit d'atenció que homogeneïtzin l'atenció prestada des de tots els CSS de la ciutat.</p> <p>1.5.4. Anàlisi dels processos i procediments vinculats als diferents processos d'atenció per a la seva revisió i homogeneïtzació .</p> <p>1.5.5. Establiment de sistemes de revisió i avaluació dels protocols d'atenció.</p> <p>1.5.6. Establiment d'estàndards d'atenció iguals per tota la ciutat i els corresponents sistemes de associats de monitorització i control.</p>	Homogeneïtzació dels protocols d'atenció i intervenció a tota la ciutat.	Nombre de protocols en funcionament.





## 1. Millorar la qualitat dels serveis que es presten als centres de serveis socials i ampliar la seva capacitat de resposta de manera equitativa i eficient:

Objectius operatius 2012-2013	Accions vinculades	Resultats esperats	Indicadors
<b>1.6. Dissenyar el model de les pràctiques d'intervenció grupals i comunitàries i de treball en xarxa</b>	<p>1.6.1 Elaborar la diagnosi del treball grupal actual dels CSS.</p> <p>1.6.2. Pautar, protocolitzar i establir criteris comuns a l'entorn de pràctiques grupals i comunitàries, i de treball en xarxa.</p> <p>1.6.3. Sistematitzar, acompanyar i monitoritzar processos de disseny i implementació d'iniciatives d'atenció col·lectiva.</p> <p>1.6.4. Creació d'un banc d'intercanvi de projectes i pràctiques transferibles entre territoris.</p> <p>1.6.5. Realitzar accions innovadores en l'atenció col·lectiva i preventiva</p>	Disposar d'un model homogeni a la ciutat d'intervenció social en grups i comunitària.	<p>Nombre de treballs grupals en marxa.</p> <p>Estudi d'avaluació del resultat i impacte de les pràctiques d'intervenció grupal.</p>



## 2. Repensar noves formes d'intervenció adaptades al context actual i als recursos disponibles que garanteixin la cobertura de les necessitats:

Objectius operatius 2012-2013	Accions vinculades	Resultats esperats	Indicadors
<b>2.1. Alinear les condicions de prestació dels serveis a les necessitats de la ciutadania, d'acord amb el context de crisi econòmica actual.</b>	<p>2.1.1. Actualització continuada del catàleg de serveis.</p> <p>2.1.2. Anàlisi permanent de dades d'atenció i derivades del coneixement de l'entorn social que produeixen els CSS.</p> <p>2.1.3. Creació i manteniment d'un sistema de recollida, tipificació i explotació de reclamacions, queixes i suggeriments de persones ateses als CSS.</p> <p>2.1.4. Realització d'estudis d'opinió (qualitatius i quantitius) de satisfacció associades a la prestació de determinats serveis.</p>	<p>Millora de l'atenció en els centres de serveis socials.</p> <p>Millor coneixement de les necessitats socials dels usuaris.</p> <p>Millor coneixement de la qualitat de les prestacions.</p>	<p>Enquesta "Òmnibus" Ajuntament.</p> <p>Tabulació enquestes.</p> <p>Resultat estudis d'opinió.</p>
<b>2.2. Potenciar el treball de detecció i prevenció dels col·lectius o persones no demandants i en situació de risc d'exclusió social</b>	<p>2.2.1. Treball socioeducatiu de detecció i atenció social en el medi obert i en el medi comunitari (APC).</p> <p>2.2.2. Coordinació amb serveis i entitats del territori.</p> <p>2.2.3. Programa d'adaptació funcional de la llar per a persones grans amb dependència i/o discapacitat.</p>	<p>Millorar la resposta social de l'ajuntament a persones en risc d'exclusió.</p> <p>Escalabilitat dels projectes territorials d'èxit a l conjunt de BCN</p>	<p>Nombre de persones detectades.</p> <p>Nombre de projectes realitzats</p>



## 2. Repensar noves formes d'intervenció adaptades al context actual i als recursos disponibles que garanteixin la cobertura de les necessitats:

Objectius operatius 2012-2013	Accions vinculades	Resultats esperats	Indicadors
<b>2.3. Incorporar accions de millora permanent i d'innovació en l'atenció individual-familiar</b>	<p>2.3.1. Establir protocols d'intervenció individual-familiar pautada en funció de tipologies de situacions o problemàtiques socials .</p> <p>2.3.2. Projecte per aprofundir i innovar metodològicament en els aspectes tècnics vinculats als processos de treball clau: pla de treball, resolució d'abordatges, avaluació i tancament d'atenció, etc.</p>	<p>Incrementar el grau de resolució d'abordatges,</p> <p>Detecció d'àrees de millora a partir de l'anàlisi dels processos i procediments vinculats a les diferents prestacions</p>	<p>% de casos resolts segon el mètode.</p> <p>Nombre de propostes de millora realitzades.</p>
<b>2.4. Implementar el model territorial d'atenció a la infància</b>	<p>2.4.1. Adequar i fixar el circuit d'atenció a la infància i l'adolescència segons requeriments del nou marc legal i competencial.</p> <p>2.4.2. Dimensionar la problemàtica i l'atenció destinada a la infància en risc.</p>	<p>Implementació del nou model</p>	<p>Document de posada en marxa.</p>



### 3. Millorar el temps de resposta d'atenció al ciutadà:

<b>Objectius operatius 2012-2013</b>	<b>Accions vinculades</b>	<b>Resultats esperats</b>	<b>Indicadors</b>
<b>3.1. Reduir el temps d'espera per l'atenció de les persones en el global del circuit d'atenció</b>	3.1.1. Implementar el model d'atenció urgent i preferent.  3.1.2 Anàlisi de la capacitat d'atenció i implementació de mesures per reduir el temps d'espera en la primera visita.  3.1.3. adopció de mesures per reduir-lo.  3.1.4. Creació d'un sistema de monitorització i control per garantir l'eficiència dels recursos disponibles per reduir el temps d'espera. 3.1.5. Millorar la capacitat de gestió dels fluxos d'atenció.	Que en el conjunt de la ciutat el temps d'espera entre la petició de primera visita i la seva realització no sigui superior a tres setmanes.	Temps mig d'espera primera visita al conjunt de la ciutat.
<b>3.2. Reduir els terminis d'elaboració dels Plans Individuals d'Atenció (PIA)</b>	3.2.1. Posar en marxa actuacions per complir els terminis en l'elaboració de PIAS.	Compliment dels terminis legals.	% temps mig de resolució.



### 3. Millorar el temps de resposta d'atenció al ciutadà:

<b>Objectius operatius 2012-2013</b>	<b>Accions vinculades</b>	<b>Resultats esperats</b>	<b>Indicadors</b>
<b>3.3. Apropar la informació als diferents col·lectius de població</b>	3.3.1. Adequar i apropar de forma permanent el Catàleg de Serveis a la ciutadania. 3.3.2. Adequar els dissenys dels serveis als perfils dels destinataris. 3.3.3. Adequació de les campanyes de promoció dels serveis als diferents perfils de població.	Millorar la informació disponible i el coneixement dels serveis del catàleg al públic destinatari.	Reducció del percentatge de usuaris que no passen de la primera visita als CSS.
<b>3.4. Millorar continuadament els diferents canals d'accés</b>	3.4.1. Revisió i actualització del protocol de l'atenció telefònica. 3.4.2. Augmentar els tràmits de la web. 3.4.3. Posta en marxa de la demanda de cita via web.	Millora contínua de l'atenció telefònica i de les consultes web: més capacitat de resposta en menys temps.	Satisfacció usuaris telèfon  Increment nombre de tràmits WEB.



## 4. Potenciar el treball col·laboratiu i en xarxa amb la resta d'agents per tal d'afrontar amb èxit les situacions derivades del complex entorn actual:

Objectius operatius 2012-2013	Accions vinculades	Resultats esperats	Indicadors
<b>4.1. Millorar la capacitat de complementarietat i de treball conjunt dels CSS amb la resta de la xarxa de serveis i entitats que actuen en el seu àmbit territorial</b>	<p>4.1.1. Promoure l'establiment de formules de cooperació i el disseny de circuits i protocols d'intervenció en xarxa.</p> <p>4.1.2. Promoure projectes transversals.</p>	<p>Millorar el treball compartit entre els CSS i els serveis del nivell d'atenció social Especialitzada.</p> <p>Millorar el treball compartit entre els CSS i dels dispositius d'atenció d'altres sistemes de Benestar, en especial, salut i educació</p>	<p>% projectes i convenis realitzats.</p> <p>Nombre de programes de col·laboració establerts entre els DT i els CSS i els Centres de Salut</p>
<b>4.2. Ampliar la xarxa de detecció de les situacions de vulnerabilitat i suport a la gent gran i els seus cuidadors.</b>	<p>4.2.1. Implementació del projecte Radars (detecció social de gent gran vulnerable. A nivell de ciutat.</p>	<p>Millora de la detecció de gent gran que viu sola i pot estar en situació de vulnerabilitat.</p>	<p>Resultats previstos en el conveni amb les entitats.</p> <p>Avaluació del retorn social en termes monetaris (mètode SROI)</p>



## 4. Potenciar el treball col·laboratiu i en xarxa amb la resta d'agents per tal d'afrontar amb èxit les situacions derivades del complex entorn actual:

<b>Objectius operatius 2012-2013</b>	<b>Accions vinculades</b>	<b>Resultats esperats</b>	<b>Indicadors</b>
<b>4.3. Gestionar convenis de cooperació amb entitats públiques i privades</b>	4.3.1. Elaboració de convenis amb entitats públiques, socials i empresarials.	Optimització de recursos socials públics i privats disponibles.  Millora de les xarxes socials per atendre la pobresa i persones en situació d'exclusió.	Nombre de convenis.  Persones derivades a les entitats.



## 5. Desenvolupar el sistema de gestió dels professionals de l'IMSS per tal de garantir els objectius de l' Institut:

Objectius operatius 2012-2013	Accions vinculades	Resultats esperats	Indicadors
<b>5.1. Proveir els llocs de treball amb la selecció dels professionals més adients</b>	<p>5.1.1. Concurs de provisió de les Unitats de Gestió Administrativa (UGA).</p> <p>5.1.2. Finalitzar el procés de selecció de tres psicòlegs.</p> <p>5.1.3. Inici del procés de borsa de treball a partir dels acords signats amb els agents socials el 19 d'abril del 2012.</p>	Millora de la qualitat de gestió i atenció.	Realització dels concursos, i la selecció de personal.
<b>5.2. Millorar les competències dels professionals de l'IMSS</b>	<p>5.2.1. Dur a terme l'anàlisi de les necessitats formatives.</p> <p>5.2.2. Dissenyar el Pla de desenvolupament dels professionals .</p> <p>5.2.3. Consensuar amb els agents socials el Pla de desenvolupament.</p> <p>5.2.4. Realitzar les accions previstes .</p>	Actualització i millorar la capacitat professional	% accions previstes realitzades.





## 5. Desenvolupar el sistema de gestió dels professionals de l'IMSSB per tal de garantir els objectius de l' Institut :

Objectius operatius 2012-2013	Accions vinculades	Resultats esperats	Indicadors
<b>5.3. Afavorir la prevenció de riscos laborals</b>	<p>5.3.1. Creació del Comitè de Salut Laboral.</p> <p>5.3.2. Actualització i realització dels plans d'emergència als centres .</p> <p>5.3.3. Posada en marxa i gestió del programa de vigilància de la salut.</p> <p>5.3.4. Formació de delegats de prevenció del IMSS.</p> <p>5.3.5. Participació en les comissions i grups de treball que posi en marxa l'Ajuntament sobre aquest àmbit d'actuació.</p>	<p>Millorar les condicions laborals i disminuir els riscos .</p>	<p>% centres amb plans d'emergència,</p> <p>Implementació dels programes.</p>
<b>5.4. establir un marc estable de relacions amb els agents socials amb representació a l'IMSS</b>	<p>5.4.1. Participació en la Mesa Tècnica de Serveis Socials.</p> <p>5.4.2. Reunions de contrast amb els agents socials presents a la nostra estructura.</p>	<p>adequat clima de relacions laboral.</p>	<p>Nombre de reunions i acords.</p>



## AVALUACIÓ DEL PLA :

### Impacte social de les mesures proposades

**Per tal de mesurar l'impacte de les mesures proposades, i més enllà del seguiment a partir dels indicadors definits en cada acció, s'establirà, com a mínim a dos projectes, l'avaluació del retorn social de les accions, d'acord amb la metodologia SROI d'anàlisi monetari de l'impacte social.**



Ajuntament  
de Barcelona

**B**