

25 1 01

Manual de estándares

# Servicios Sociales Comunitarios



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía  
**CONSEJERÍA DE SALUD**



# Servicios Sociales Comunitarios

Manual de estándares

25 1 01

**Octubre 2016**

Edita:

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

DOI:

Licencia Creative Commons:



**Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada (by-nc-nd):**  
No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas.

Los servicios sociales comunitarios, dirigidos a la ciudadanía en general, constituyen un primer nivel de intervención social y su finalidad es el logro de unas mejores condiciones de vida para el pleno desarrollo de los individuos y de los grupos en que se integran, mediante una atención integrada y polivalente.

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía progresivamente va ampliando sus ámbitos de actuación para favorecer e impulsar la mejora continua en los diferentes centros y servicios de la red pública de Servicios Sociales de Andalucía.

Con la publicación de este Manual de estándares de Servicios Sociales Comunitarios, el modelo andaluz de calidad y certificación da un paso más, prestando cobertura a la estructura básica del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, con el objetivo último de ofrecer una atención social con las máximas garantías de calidad y seguridad.

Con la edición de este manual se pone en marcha una iniciativa pionera, fruto del compromiso entre la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales y la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, por impulsar la mejora continua y la calidad de los servicios que se prestan desde los servicios sociales comunitarios: servicio de información, valoración, orientación y asesoramiento, servicio de ayuda a domicilio, servicio de convivencia y reinserción social, servicio de cooperación social y servicio de prestaciones complementarias.

El manual de estándares de servicios sociales comunitarios es coherente con los tres manuales de estándares editados para los servicios sociales especializados con objeto de impulsar estrategias comunes para lograr un mayor bienestar social y calidad de vida de la población andaluza. Este manual contiene 100 estándares de calidad y está estructurado en cinco bloques y once criterios.

La calidad percibida por la persona va a estar relacionada con la atención recibida y la adaptación a sus necesidades personales, de ahí la necesidad de dotar a los servicios sociales comunitarios de una herramienta que permita evaluar dichas prestaciones en base a la objetividad de los estándares de calidad definidos. De este modo, este manual surge con la finalidad de convertirse en una herramienta de referencia para estos servicios desde la perspectiva de garantizar la calidad de la atención que prestan y propiciar su mejora continua.

Desde la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía nos sentimos satisfechos de este trabajo, el cuarto en el ámbito de los servicios sociales, esperando que sea útil a los gestores y profesionales que en ellos trabajan y dé respuesta a sus necesidades en la búsqueda de la calidad y la mejora continua.

**Antonio Torres Olivera**

Director de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía



# Índice

1> Introducción.....	9
2> El Modelo .....	11
3> La Metodología .....	14
4> El manual .....	16
Marco conceptual.....	16
Ámbito de aplicación del manual.....	16
Estructura del manual .....	17
Fases del programa de certificación.....	19
Resultados de la certificación.....	24
Herramientas de apoyo.....	26
5> Estándares del manual .....	27
I. La persona, centro de la Organización .....	29
1. La persona como sujeto activo.....	29
2. Accesibilidad y continuidad de la atención .....	33
3. Gestión de la documentación .....	36
II. Organización de la actividad centrada en la persona .....	39
4. Gestión por procesos .....	39
5. Promoción de la calidad de vida .....	41
6. Dirección y planificación estratégica .....	43
III. Profesionales .....	47
7. Desarrollo y formación de profesionales .....	47
IV. Procesos de Soporte.....	51
8. Estructura, equipamiento y proveedores .....	51
9. Sistemas y tecnologías de la información .....	54
V. Mejora continua .....	57
10. Herramientas de calidad.....	57
11. Resultados .....	60
6> Glosario de términos .....	63
7> Comité Técnico Asesor.....	68

## 1> Introducción

## 1> Introducción

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA) se creó en el año 2002. Su finalidad es fomentar la cultura de calidad y seguridad en el ámbito de la salud y el bienestar social, para impulsar la mejora continua y para promover actuaciones que permitan la generación de conocimiento sobre calidad.

### **Misión**

La Agencia de Calidad Sanitaria tiene como *misión* contribuir a la excelencia en los servicios de atención a la salud y el bienestar social, mediante el impulso de la calidad, a través de la certificación, la seguridad, el desarrollo profesional y la evaluación de resultados.

### **Visión**

Su *visión* es ser reconocida como una organización de referencia a nivel autonómico, nacional e internacional, en el ámbito de la calidad sanitaria y social.

### **Valores**

Los *valores* en los que se basa su trabajo son el Servicio Público, la Sostenibilidad, el Compromiso con la calidad, las relaciones efectivas con Grupos de Interés, el Conocimiento como recurso clave, la Transparencia, la Gestión Socialmente Responsable, la Credibilidad, el Reconocimiento externo, la Adaptabilidad y la Independencia.



## 2> El Modelo

### Características:

El Modelo de Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria presenta unas características propias:

- > Es **coherente** con los planes, estrategias y herramientas de gestión para la mejora continua (ej.: gestión por procesos, gestión por competencias, gestión del conocimiento, recomendaciones sobre mejores prácticas, elementos de seguridad, etc.).
- > Aborda la calidad desde un enfoque **integral**, pues pretende abarcar diferentes agentes que intervienen en la atención sanitaria y/o social. Por ello la ACSA cuenta con varios Programas de Certificación: centros y unidades sanitarias, servicios sociales, competencias profesionales, centros, programas y actividades de formación continuada, páginas web, etc.
- > Tiene carácter **progresivo**, identificando distintos tramos o grados de avance hacia la excelencia. Más allá de suponer un “hito” aislado o un reconocimiento obtenido en un momento determinado, la certificación es un proceso dinámico, continuo y evolutivo que refleja y pone de manifiesto no sólo el momento en el que se está sino, y sobre todo, el potencial de desarrollo y mejora para crecer en calidad.

La certificación es un reconocimiento expreso y público al cumplimiento de los requisitos necesarios para desarrollar una atención de calidad por parte de los centros y unidades sanitarias, los servicios sociales, las y los profesionales, las páginas web, etc., que han emprendido una línea de mejora continua. Al ser una herramienta y no un fin en sí misma, la certificación favorece e impulsa procesos de mejora y evaluación dentro de las organizaciones.

El Modelo de Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria constituye un marco de referencia común para todos los Programas de Certificación que lo integran.

### Los Programas de Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria:

- > **Centros y Unidades Sanitarias** (centros asistenciales, unidades sanitarias, oficinas de farmacia, unidades de hemodiálisis, laboratorios clínicos, centros y unidades de diagnóstico por la imagen, centros de salud bucodental, centros sin internamiento, establecimientos sanitarios de ortopedia, etc.).
- > **Servicios Sociales** (servicios residenciales, servicios de atención de día, servicios de información y asesoramiento, etc.).
- > **Competencias Profesionales** (para los distintos grupos de profesionales).
- > **Formación Continua** (actividades, programas y centros de formación).
- > **Páginas Web y Blogs Sanitarios.**

El Modelo de Certificación parte de un **patrón de referencia** con el que los centros, unidades, profesionales, páginas web, etc. caminan hacia la mejora de sus servicios a las personas y a la puesta en marcha de unas herramientas de gestión de mejora de la calidad.

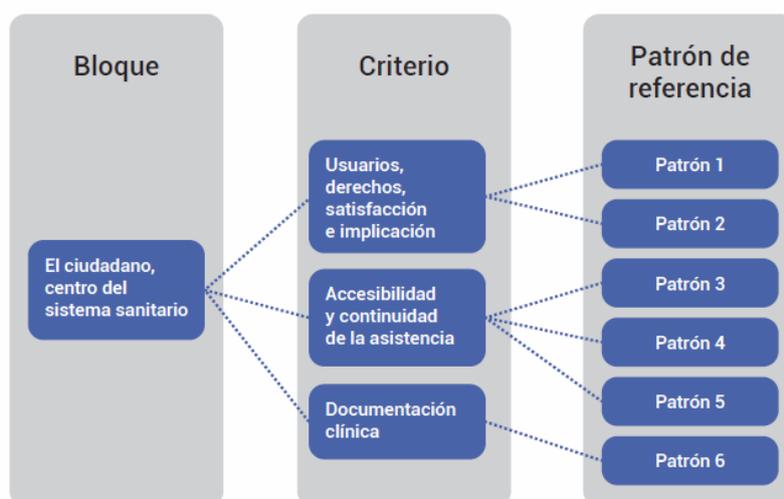


Figura 1. Estructura de cada Programa de Certificación.

Cada programa se elabora contando con profesionales expertos del sistema sanitario y de los servicios sociales a través de **Comités Técnicos Asesores**.

Los programas de certificación puestos en marcha comparten la misma estructura y contemplan, desde cada una de sus perspectivas, las mismas áreas clave para la gestión de la calidad. Se articulan en **bloques** que se corresponden con distintas dimensiones de la calidad en torno a las que se agrupan los contenidos de los diferentes programas. A su vez, cada bloque está constituido por uno o varios **criterios** según las áreas temáticas de los **patrones de referencia** que lo constituyen (ej.: estándares, competencias, etc.).

### 3> La Metodología

### 3> La Metodología

En todos los programas de certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria se otorga un papel relevante a la **Autoevaluación**, pues permite identificar a los implicados su posición actual, determinar a donde quieren llegar y planificar las actuaciones para conseguirlo, generando un espacio de consenso y de **mejora compartida**.

- > En el caso de los procesos de certificación de centros y unidades sanitarias, servicios sociales, formación continuada, páginas web y blogs sanitarios, en la autoevaluación se analizan los estándares y su propósito, reflexionándose sobre *qué es lo que se hace y cómo puede demostrarse*, dando lugar a las **evidencias positivas** y sobre *qué resultados se han obtenido y cómo se pueden mejorar*, dando lugar a la identificación de **áreas de mejora**.
- > En el caso de los procesos de certificación de competencias profesionales, en la autoevaluación se analizan las competencias y buenas prácticas presentes en el desempeño profesional aportándose **evidencias** y **pruebas** que demuestren el *nivel de competencia que tenían previamente o que han alcanzado durante el proceso*.

La **evaluación externa** es otro de los elementos comunes de los procesos de certificación. Es realizada por los equipos de evaluación de la Agencia de Calidad Sanitaria, que valoran las pruebas aportadas durante los procesos de certificación. En función de su cumplimiento, se determina el grado de certificación obtenido, los puntos fuertes y las áreas de mejora.

Cada una de las fases del proceso de certificación, y en especial la autoevaluación, se sustentan en una serie de aplicaciones informáticas en entorno web, denominadas ME\_jora, que permiten conducir de forma segura y con apoyo de profesionales de la Agencia de Calidad Sanitaria cada proceso de certificación.

ME_jora C	ME_jora P	ME_jora W	ME_jora F	ME_jora G
Centros y Unidades Sanitarias, Servicios Sociales	Competencias profesionales	Páginas Web y Blogs Sanitarios	Formación continuada	Grupos de trabajo



## 4> El manual

### Marco conceptual

El programa de certificación de servicios sociales comunitarios está orientado a impulsar la mejora continua y su punto de partida es el **potencial de mejora** del propio servicio. Está configurado bajo un punto de vista innovador, cualitativo y eficiente en el consumo de tiempo y recursos.

El Modelo de Certificación parte de la definición de un patrón de referencia (estándares) con el que los servicios sociales comunitarios caminan hacia la mejora de sus servicios y de unas herramientas de gestión de mejora de la calidad (metodología, áreas de mejora, aplicación informática, etc.) que favorecen su óptimo progreso en tiempo y forma.

La certificación de los servicios sociales comunitarios se concibe como el proceso mediante el cual se **observa y reconoce** en qué forma la atención que prestamos a las personas usuarias responde a **nuestro modelo de calidad**, siempre con la finalidad de favorecer e impulsar la mejora continua.

### Ámbito de aplicación del manual

Este manual está dirigido a la certificación de los centros de servicios sociales comunitarios y sus prestaciones.

## Estructura del manual

El manual de estándares de los servicios comunitarios se estructura en 5 bloques y 11 criterios:

<b>I. La persona, centro de la Organización</b>	1. La persona como sujeto activo
	2. Accesibilidad y continuidad de la atención
	3. Gestión de la documentación
<b>II. Organización de la actividad centrada en la persona</b>	4. Gestión por procesos
	5. Promoción de la calidad de vida
	6. Dirección y planificación estratégica
<b>III. Profesionales</b>	7. Desarrollo y formación de profesionales
<b>IV. Procesos de soporte</b>	8. Estructura, equipamiento y proveedores
	9. Sistemas y tecnologías de la información
<b>V. Mejora continua</b>	10. Herramientas de calidad
	11. Resultados

Los estándares del manual se distribuyen en 3 grupos que permitirán a los servicios sociales comunitarios identificar una secuencia priorizada para su abordaje:

- > Los estándares del **grupo I** contemplan, entre otros aspectos, los derechos consolidados de las personas, la calidad de vida, los principios éticos y la seguridad de las personas usuarias y trabajadoras.
- > En el **grupo II** de estándares se incluyen los elementos asociados a un mayor desarrollo de la organización (sistemas de información, nuevas tecnologías y rediseño de espacios organizativos).
- > El **grupo III** abarca aquellos estándares que demuestran que los servicios sociales comunitarios generan innovación y desarrollo para la sociedad en general.

En el grupo I se encuentran los estándares que tienen la consideración de **Obligatorios** y, por tanto, han de estar necesariamente presentes y estabilizados para alcanzar cualquier grado de certificación.

En la siguiente tabla se muestra un resumen de la distribución de los estándares del Programa de Servicios Sociales Comunitarios según el tipo de estándar:

TIPO DE ESTÁNDAR	DEFINICIÓN	Nº	%
<p>GRUPO I</p> 	Estándares que contemplan, entre otros aspectos, los derechos consolidados de las personas, la calidad de vida, la seguridad de las personas usuarias y profesionales y los principios éticos de las y los profesionales.	33	33 %
	Estándares Obligatorios	29	29 %
Total Grupo I		62	62 %
<p>GRUPO II</p> 	Estándares que determinan elementos asociados al mayor desarrollo de la organización (sistemas de información, nuevas tecnologías, rediseño de espacios organizativos).	25	25 %
<p>GRUPO III</p> 	Abarca aquellos estándares que demuestran que los servicios sociales comunitarios generan innovación y desarrollo orientado a la sociedad en general.	13	13 %
<b>TOTAL</b>		100	100 %

Cada estándar aparece definido y contempla el propósito que persigue su cumplimiento. A su lado, y mediante iconos, se precisa si dicho estándar pertenece al grupo I, II ó III o si éste es obligatorio, en cuyo caso aparece rodeado por un círculo (Figura 2).

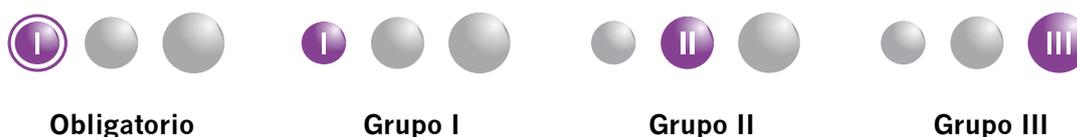


Figura 2. Símbolos utilizados en el manual de estándares.

## Fases del programa de certificación

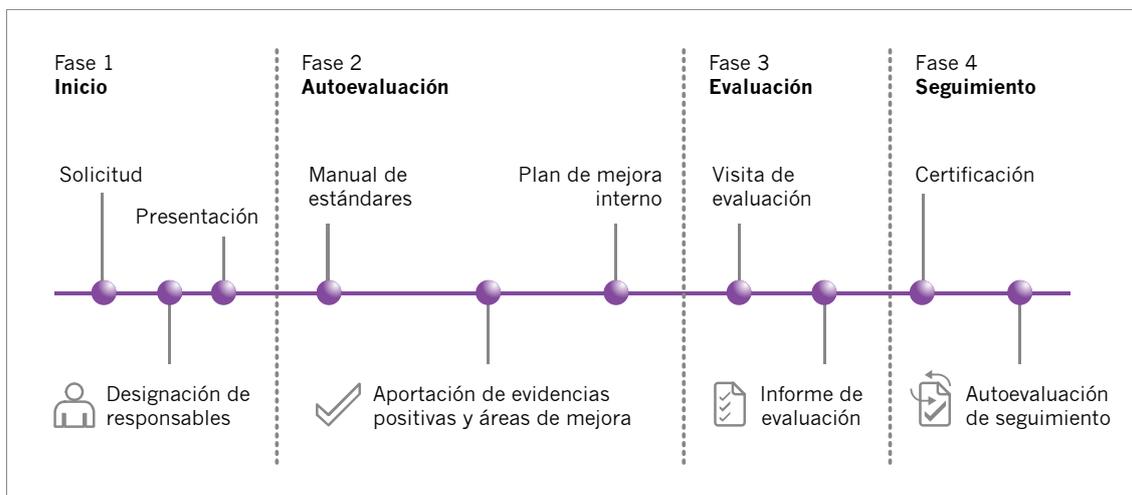


Figura 3. Fases del Programa de Certificación.

### FASE 1.- Inicio. Solicitud de certificación y visita de presentación

La persona responsable de los servicios sociales comunitarios solicita iniciar el proceso de certificación mediante la cumplimentación de una solicitud en la aplicación ME\_jora C de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, disponible en su página web:

<http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria>.

Tras la solicitud se realiza una planificación conjunta del proceso de certificación entre los servicios sociales comunitarios y ACSA, designándose una persona responsable del proyecto en ACSA y una persona responsable interna del proceso de certificación en los servicios sociales comunitarios, para facilitar el desarrollo del mismo y la comunicación.

Por último, de forma consensuada se planifica la realización de una visita de presentación del proceso de certificación.

## FASE 2.- Autoevaluación

La autoevaluación se concibe como la comprobación permanente de los espacios de mejora de la organización, para lo que se toma como referencia el manual de estándares. Durante esta fase, las y los profesionales que integran los servicios sociales comunitarios llevarán a cabo un ejercicio detectando lo que están haciendo (evidencias positivas) y lo que pueden hacer para mejorar (áreas de mejora).

La autoevaluación está encaminada a la consecución de los siguientes objetivos:

- > Promocionar y difundir el Modelo de Calidad ACSA entre las personas profesionales.
- > Facilitar a los servicios sociales comunitarios el camino hacia la mejora continua y hacia la certificación mediante:
  - La identificación de los puntos fuertes con el propósito de mantenerlos e incluso mejorarlos, y de las áreas de mejora, a fin de reforzarlas y llegar a convertirlas en puntos fuertes.
  - La ampliación de la información sobre el propósito y alcance del estándar y el aporte de ejemplos de buenas prácticas.
- > Posibilitar la autoevaluación periódica, dentro y fuera de los ciclos de certificación, para evaluar los progresos de manera continuada.
- > Fomentar el aprendizaje entre los servicios sociales comunitarios en proceso de certificación y la gestión del conocimiento.

En el diseño de la autoevaluación se ha optado por un enfoque cualitativo para determinar el nivel de cumplimiento (Ciclo PDCA de Deming).

Así, siguiendo la metodología PDCA (Planificar -*Plan*-, Hacer -*Do*-, Verificar -*Check*- y Corregir -*Act*-), para cada uno de los estándares se desarrolla un ciclo de mejora continua. De este modo se evita que el cumplimiento de un estándar se quede en un hecho estático o puntual asociado al momento de la evaluación. Con la utilización del ciclo PDCA se pretende que la organización revise el enfoque que tiene para el cumplimiento de ese estándar, realice una planificación previa, lo lleve a la práctica, valore la efectividad del estándar y desarrolle acciones para mejorar su implantación y desarrollo, garantizando de este modo la consolidación y estabilización del estándar a lo largo del tiempo.

Los servicios sociales comunitarios revisarán en qué fase del ciclo PDCA se encuentra cada estándar, según los hitos descritos en la siguiente tabla:

FASE	ABREVIATURA	HITO
<b>PLANIFICACIÓN</b>	Perfil de mejora previo	Se ha determinado la influencia sobre la organización del propósito del estándar con anterioridad a iniciar el proceso de certificación.
	Delimita objetivo y sist. de información	Se han definido los indicadores que identifican la consecución del estándar.
	Planifica	Se han definido las acciones necesarias para alcanzar el estándar.
	Define funciones	Se han delimitado y asignado las responsabilidades y los recursos humanos necesarios para alcanzar el estándar.
	Comunica	Se ha informado de los planes a seguir a todas las personas implicadas en el proceso iniciado para alcanzar el estándar.
<b>CUMPLIMIENTO</b>	Adecua recursos	Se han definido y asignado todos los recursos (materiales, formativos, etc.), necesarios para alcanzar el estándar.
	Cumple	Se cumple el propósito del estándar de acuerdo a su influencia y a los indicadores definidos.
<b>EVALUACIÓN</b>	Valora	Se han identificado las desviaciones en los resultados obtenidos.
<b>ADECUACIÓN</b>	Corrige y mejora	Se han emprendido las acciones necesarias para eliminar las desviaciones observadas.

El manual de estándares se sustenta en una aplicación informática (ME\_jora C) que permite:

- > La accesibilidad desde cualquier puesto o lugar de trabajo al proceso de certificación de los servicios sociales comunitarios con un acceso seguro a través de perfiles de usuario.
- > Actuar como gestor documental de toda la información generada en el proceso de certificación.

### Fases de la Autoevaluación

La fase de autoevaluación se compone a su vez de las siguientes fases:

1. El equipo de dirección establece los objetivos y el plan de acción para la autoevaluación de los servicios sociales comunitarios.

En la planificación se establece cómo se va a desplegar la autoevaluación, cuál es el plan de comunicación tanto interno como externo, etc.

2. Se designa una persona responsable interna del proceso de certificación de los servicios sociales comunitarios, que asumirá el papel de persona clave para la organización y coordinación de todo el proceso y ejercerá de interlocutor con ACSA. Entre sus principales funciones estarían:
  - > Establecer el cronograma que se va seguir y velar por su cumplimiento.
  - > Participar en la selección de autoevaluadores, darles soporte y apoyo formativo.
  - > Fijar y dirigir las reuniones de los autoevaluadores.

3. Se seleccionan autoevaluadores y se les asignan unos determinados estándares.

En esta fase se designa un grupo de autoevaluadores dependiendo de la magnitud de los servicios sociales comunitarios. Es recomendable que este grupo sea multidisciplinar, ya que así se potenciará el aprendizaje y la creación de conocimiento organizativo. Dado el carácter dinámico tanto de los estándares como del propio proceso, este equipo no tendría que constituirse únicamente para un ejercicio de autoevaluación puntual; debería seguir trabajando en las áreas de mejora detectadas y en las recomendaciones de la evaluación externa, y habría de actualizar periódicamente la autoevaluación. Para potenciar el trabajo en equipo y hacerlo eficiente, resulta asimismo recomendable repartir los estándares entre los profesionales que van a participar en la autoevaluación.

4. Los autoevaluadores se entrenan en el manejo de la aplicación informática.

El/la responsable del proceso de certificación de ACSA se encargará de facilitar la formación suficiente para garantizar el manejo de la aplicación informática y seguimiento del proceso.

5. Se completan las fichas de autoevaluación.

Coordinados por el/la responsable interno del proceso de certificación, el grupo de trabajo revisa los estándares y cumplimenta las fichas de la aplicación informática ME\_jora C. La revisión de los estándares conlleva la reflexión sobre si el estándar se cumple, en cuyo caso habrá que describir las evidencias positivas que lo sustentan. Si no hubiera evidencias que demostraran el cumplimiento del estándar, el autoevaluador ha de describir las áreas de mejora que los servicios tendrían que desplegar para que se pueda cumplir y estabilizar el estándar. La aplicación informática permite adjuntar ficheros a las evidencias positivas y áreas de mejora actuando de este modo de gestor documental.

6. El grupo de autoevaluación comparte los hallazgos (evidencias positivas y áreas de mejora) y finaliza la autoevaluación.

A continuación se ponen en común los resultados de la autoevaluación, al tiempo que se clarifican algunas respuestas, se comparte y completa la información.

7. Se priorizan las áreas de mejora.

Tras compartir los resultados obtenidos por los distintos grupos, se abordan globalmente las áreas de mejora en busca de líneas de acción comunes. La aplicación informática permite la priorización, planificación y asignación de responsables de las áreas de mejora.

8. Se desarrollan y se ponen en marcha los planes de mejora.

La aplicación informática permite la descripción de actuaciones para cada área de mejora, lo que junto a la posibilidad de planificar y designar responsables, hace que se convierta en un fácil sistema de gestión de la mejora continua para los servicios sociales comunitarios.

9. Se evalúa y se mejora el proceso de autoevaluación.

Finalmente, el proceso de autoevaluación pasa a ser contemplado como fórmula de aprendizaje, a fin de introducir mejoras en el mismo y preparar así las sucesivas autoevaluaciones. La aplicación informática dispone de un módulo de resultados que facilita y apoya la planificación, seguimiento y consecución de las acciones derivadas de la gestión de la mejora que se realiza en la fase de autoevaluación.

### **FASE 3.- Evaluación**

Una vez completada la fase de autoevaluación, se planifica de forma consensuada con el equipo directivo de los servicios sociales comunitarios la visita de evaluación externa por el equipo de evaluación de ACSA. Dicho equipo se encarga de verificar el cumplimiento de los estándares a partir de las evidencias positivas y áreas de mejora aportadas por los servicios durante la autoevaluación y de otras evidencias que se recogerán durante la visita de evaluación y que serán documentales, de entrevistas y de observación directa.

Concluida la visita de evaluación externa, el equipo de evaluación de ACSA elabora un informe de situación en el que se especifica el grado de cumplimiento de los estándares. Este informe es remitido al equipo directivo de los servicios sociales comunitarios.

### **FASE 4.- Seguimiento**

Se realizará una visita de seguimiento a los servicios sociales comunitarios durante la validez de su certificado (5 años) o alguna más si existieran circunstancias que lo justificasen para verificar que se mantiene el cumplimiento de los estándares a lo largo del tiempo.

## Resultados de la certificación

En todos y cada uno de los ámbitos (centros, unidades sanitarias, servicios sociales, profesionales, formación continuada, etc.), el modelo articula la progresión en diferentes grados, cada uno de mayor complejidad y exigencia que el anterior, propiciando así la mejora continua. Los niveles de certificación son **Avanzado, Óptimo y Excelente**.

Como consecuencia de las mejoras que se producirán en las organizaciones debido a las nuevas tecnologías, nuevas prestaciones, nuevas formas de organización y nuevas exigencias de las personas usuarias y trabajadoras, los estándares establecidos para los distintos grados serán actualizados periódicamente. Así por ejemplo, lo que hoy puede verse como lejano para cualquier sistema, podrá ser, en el camino de la mejora continua, la excelencia del mañana.

En definitiva, el proceso de certificación es una herramienta metodológica útil, que permite comprobar en qué medida las actividades se realizan de acuerdo a unas normas de calidad, y brinda, a la luz de evaluaciones externas, un reconocimiento público y expreso a aquellas instituciones y profesionales que lo cumplen y demuestran.

El resultado obtenido del proceso de certificación puede ser:

### Pendiente de estabilización de estándares Obligatorios

Situación que se mantiene hasta que los planes de mejora de los servicios sociales comunitarios cumplan con los estándares obligatorios del grupo I. La consecución de estos permitirá optar a algún nivel de certificación.

### Certificación Avanzada

Certificación obtenida al lograr un cumplimiento mayor del 70 % de estándares del grupo I (incluyéndose dentro de este porcentaje la totalidad de los considerados como obligatorios).

### Certificación Óptima

Se alcanza cuando se da un cumplimiento del 100 % de los estándares del grupo I y cumplimiento mayor del 40 % de los estándares del grupo II.

### Certificación Excelente

El nivel de Excelencia se obtiene cuando se da un cumplimiento del 100 % de los estándares del grupo I y del grupo II, y cumplimiento mayor del 40 % de los estándares del grupo III.

	AVANZADO	ÓPTIMO	EXCELENTE
Grupo I	70 % (incluidos los obligatorios)	100 %	100 %
Grupo II		> 40 %	100 %
Grupo III			> 40 %

Se ha definido e implantado un módulo específico en la aplicación ME\_jora C con el objetivo de llevar a cabo el seguimiento de los proyectos de certificación a lo largo de los cinco años de vigencia de la certificación.

Los objetivos planteados para la **fase de seguimiento** son:

- > Consolidar los resultados obtenidos, mediante la estabilización del cumplimiento de los estándares a lo largo de los cinco años.
- > Mantener y aumentar el impulso de la mejora, mediante la implantación de aquellas áreas de mejora detectadas, junto con la oportunidad de continuar identificando nuevas áreas de mejora.

Desde la obtención de la certificación los servicios sociales comunitarios tienen disponible la ficha de autoevaluación de seguimiento, de forma que a los dos años y medio de la visita de evaluación inicial se realiza la evaluación de seguimiento que consiste en:

- > Análisis de las consideraciones previas sobre modificaciones estructurales y organizativas que se hubieran podido producir en los servicios y que pudieran afectar al ámbito de la certificación.
- > Posicionamiento y análisis del cumplimiento de los estándares obligatorios con el objetivo de asegurar el mantenimiento de su cumplimiento a lo largo del tiempo.
- > Actualización de las áreas de mejora detectadas en la fase de autoevaluación y pendientes de cumplir.
- > Actualización de los indicadores de actividad.

## Herramientas de apoyo

Para facilitar el proceso de certificación, ACSA pone a disposición de los servicios sociales comunitarios varias herramientas de apoyo:

- > **Responsable de ACSA:** En el momento en el que los servicios sociales comunitarios solicitan iniciar su proceso de certificación se le asigna una persona responsable de ACSA que le acompañará durante todo su proceso. La comunicación con esta persona es continua (contactos telefónicos, comunicación electrónica a través de la web, visita de presentación, etc.).
- > **ME\_jora C:** Con el fin de facilitar especialmente la fase de autoevaluación, se ha diseñado esta aplicación informática en entorno web. ME\_jora C permite a los servicios reflexionar sobre los estándares de calidad, aportar las evidencias necesarias relacionadas con su actividad, identificar mejoras, aportar documentos, resolver dudas con el responsable de ACSA y consultar el estado de su certificación en cualquier fase del proceso.
- > **Guía de uso de la aplicación informática ME\_jora C:** documento de apoyo para proporcionar a las y los profesionales de los servicios sociales comunitarios información sobre las utilidades y funcionalidades de la aplicación que da soporte al proceso de certificación.
- > **Guía de apoyo a la autoevaluación:** documento de apoyo para proporcionar a las y los profesionales de los servicios herramientas de trabajo, consejos, orientaciones y claves para poder realizar un adecuado diagnóstico interno de situación y establecer un punto de partida para iniciar su trabajo en relación a la certificación.
- > **Documento General de Certificación de Servicios:** documento en el que se establecen las reglas para la concesión, mantenimiento y renovación de la certificación de servicios conforme a todos los manuales de estándares definidos por ACSA.

## 5> Estándares del manual



### I. LA PERSONA, CENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

1. La persona como sujeto activo
2. Accesibilidad y continuidad de la atención
3. Gestión de la documentación



### II. ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD CENTRADA EN LA PERSONA

4. Gestión por procesos
5. Promoción de la calidad de vida
6. Dirección y planificación estratégica



### III. PROFESIONALES

7. Desarrollo y formación de profesionales



### IV. PROCESOS DE SOPORTE

8. Estructura, equipamiento y proveedores
9. Sistemas y tecnologías de la información



### V. MEJORA CONTINUA

10. Herramientas de calidad
11. Resultados



## I. La persona, centro de la Organización

### 1. La persona como sujeto activo

## I. La persona, centro de la Organización

### 1. La persona como sujeto activo

#### Intención del criterio

Los servicios sociales comunitarios constituyen la estructura básica del Sistema Público de Servicios Sociales. Tienen como objetivo fundamental el logro de unas mejores condiciones de vida para el pleno desarrollo de las personas y de los grupos en que se integran, mediante la puesta en marcha de actuaciones integradas y polivalentes desarrolladas en el ámbito más próximo al ciudadano y a su entorno familiar y social.

Los servicios sociales comunitarios ofrecen programas y servicios dirigidos a la población en general y también a colectivos específicos. Son acciones de atención primaria, interviniéndose en los diferentes marcos convivenciales (individual, familiar, grupal, institucional y comunitario).

La calidad percibida por la persona y/o colectivos destinatarios de los servicios sociales comunitarios va a estar relacionada con la atención recibida y la adaptación a sus necesidades, mediante la realización de acciones tendentes a la promoción y el desarrollo pleno de los individuos, grupos y comunidades, potenciando las vías de participación para la toma de conciencia, la búsqueda de recursos y la solución de los problemas. Por tanto, se hace necesario no solo identificar qué servicios y recursos precisa sino también facilitar los apoyos en cada caso, teniendo presente el entorno familiar y comunitario.

La intención de este grupo de estándares es garantizar el desarrollo efectivo de los derechos de la persona y/o grupos en relación con los servicios sociales comunitarios, como son el acceso universal a los servicios sociales en condiciones de igualdad, dignidad y privacidad; a la autonomía personal; a participar individual o colectivamente en la planificación, provisión y evaluación de los servicios sociales; a unos servicios de calidad y en proceso de mejora continua, que fortalezcan las capacidades de las personas usuarias y su entorno social; a acceder a los cauces de información, sugerencias y quejas, etc.

**Estándar**  
**ES 25 01.01\_00**

**Los servicios sociales comunitarios difunden el contenido de la carta de derechos y deberes de las personas usuarias.**

**Propósito:** Garantizar la difusión de los derechos y deberes de las personas usuarias y destinatarias durante el proceso de intervención social, mediante su exposición en el centro o facilitándola en el domicilio de la persona cuando éste sea el lugar de la atención social. La carta de derechos y deberes está adaptada a las características de las personas usuarias, es comprensible y clara.



## I. La persona, centro de la Organización

### 1. La persona como sujeto activo

<b>Estándar</b> <b>ES 25 01.02_00</b>	<b>La persona es informada de todos los aspectos relacionados con su proceso de atención social.</b>	
<b>Propósito:</b> Ofrecer la información necesaria y adecuada a las posibilidades de comprensión de la persona usuaria para que conozca cómo funciona el servicio y qué puede ofrecer, evitando expectativas erróneas, pudiendo así tomar las decisiones que crea oportunas en su proceso de atención social y en la búsqueda de los recursos existentes.		
<b>Estándar</b> <b>ES 25 01.03_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios proporcionan información accesible a todas las personas atendidas.</b>	
<b>Propósito:</b> Favorecer a las personas la accesibilidad a la información que les concierne, adaptándola a sus características y disminuyendo las barreras asociadas al nivel cultural, de discapacidad, lengua u otras.		
<b>Estándar</b> <b>ES 25 01.04_00</b>	<b>Se garantiza que la información proporcionada a la persona es veraz y actualizada.</b>	
<b>Propósito:</b> Disponer de mecanismos que permitan ofrecer información actualizada y de calidad a las personas, así como mantener las características de fiabilidad y coherencia en la información proporcionada.		
<b>Estándar</b> <b>ES 25 01.05_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios informan a las personas de quiénes son los responsables de la atención social.</b>	
<b>Propósito:</b> Garantizar que el personal que desarrolla la intervención social se identifique para darse a conocer y mejorar el clima de confianza en las relaciones que se establezcan. Existen mecanismos que permiten a la persona usuaria conocer a los distintos profesionales que intervienen en la atención social.		
<b>Estándar</b> <b>ES 25 01.06_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen de un manual de estilo para el proceso de intervención o atención social.</b>	
<b>Propósito:</b> Definir los criterios para garantizar la comunicación eficaz y asertiva con las personas usuarias en la práctica de la atención social, dándolos a conocer al personal de los servicios con el fin de mejorar la calidad de la atención prestada. Definir procedimientos para gestionar conflictos con las personas usuarias en su proceso de atención.		

## I. La persona, centro de la Organización

### 1. La persona como sujeto activo

<b>Estándar</b> ES 25 01.07_00	<b>Se respeta la intimidad de la persona a lo largo de todo el proceso de atención social.</b>	
<b>Propósito:</b> Garantizar el derecho a la intimidad y privacidad de la persona usuaria a lo largo del proceso de atención o intervención social.		
<b>Estándar</b> ES 25 01.08_00	<b>Las personas reciben un trato correcto y digno por parte de los responsables de la atención social.</b>	
<b>Propósito:</b> Garantizar el derecho de las personas a un trato correcto y digno que fomente la relación entre las personas usuarias y profesionales favoreciendo la práctica de la atención social.		
<b>Estándar</b> ES 25 01.09_00	<b>Los servicios sociales comunitarios garantizan la igualdad en la diversidad para todas las personas.</b>	
<b>Propósito:</b> En todos los procedimientos, normas y actuaciones de los servicios sociales comunitarios se contempla, de manera explícita, la igualdad y la diversidad de las personas, con el fin de no establecer discriminaciones o desigualdad en las oportunidades, en el trato y en el acceso al servicio, por razón de género, edad, etnia, creencias, discapacidad o cualquier otra circunstancia de la persona.		
<b>Estándar</b> ES 25 01.10_00	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen de mecanismos de detección de situaciones de maltrato, abuso y violencia.</b>	
<b>Propósito:</b> Existen mecanismos para que todas las personas de la organización (profesionales, usuarias, familiares y entorno) manifiesten situaciones reales o potenciales de abuso y/o violencia con el fin de poner en marcha las acciones necesarias para su abordaje. El servicio de ayuda a domicilio de los servicios sociales comunitarios tiene implantado un protocolo que define los mecanismos de detección de este tipo de situaciones y los responsables de su abordaje.		
<b>Estándar</b> ES 25 01.11_00	<b>Los servicios sociales comunitarios garantizan la resolución de los conflictos éticos surgidos durante su actuación.</b>	
<b>Propósito:</b> Definir el mecanismo para resolver los problemas éticos surgidos durante o a lo largo del proceso de atención o intervención social.		

## I. La persona, centro de la Organización

### 1. La persona como sujeto activo

<b>Estándar</b> <b>ES 25 01.12_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios garantizan la participación activa de las personas en la gestión de las prestaciones recogidas en la cartera de servicios.</b>
<b>Propósito:</b> Definir los medios necesarios para que los ciudadanos participen en la gestión y toma de decisiones de los diferentes programas y servicios (ej.: consejos de servicios sociales, plataformas de participación, coordinadoras de distrito o barrio, etc.).	

## I. La persona, centro de la Organización

### 2. Accesibilidad y continuidad de la atención

## 2. Accesibilidad y continuidad de la atención

### Intención del criterio

Los estándares de este criterio analizan la capacidad que tienen los servicios sociales comunitarios para cubrir las necesidades de las personas, de forma equitativa e integral en el menor tiempo posible, garantizando su participación en las políticas de mejora de los centros y la universalidad de los servicios prestados.

La accesibilidad se contempla en relación al entorno, los procesos, los bienes y los servicios, haciéndolos comprensibles, utilizables y practicables para todas las personas.

Los servicios sociales comunitarios deben tener una visión integral de la persona a lo largo del proceso de atención, pudiendo intervenir diferentes profesionales, de forma simultánea o en tiempos distintos con un objetivo común: la elaboración de un programa de atención social que asegure la integralidad y continuidad de la atención, la coordinación para un adecuado traspaso de información entre los propios profesionales de los servicios sociales comunitarios y entre los servicios sociales comunitarios y servicios sociales especializados, así como el acercamiento eficaz de los servicios a la persona, obteniendo como resultado el mantenimiento o mejora de su calidad de vida.

<b>Estándar</b> <b>ES 25 02.01_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios tienen definida, actualizada y accesible su cartera de servicios.</b>	
<b>Propósito:</b> Disponer de un documento actualizado en el que se detallen los servicios y prestaciones que se ofertan para garantizar los derechos reconocidos a las personas. La cartera de servicios se difunde a las personas usuarias y destinatarias de aquellos, y a los profesionales relacionados con su gestión.		
<b>Estándar</b> <b>ES 25 02.02_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen y difunden una guía de información sobre su funcionamiento.</b>	
<b>Propósito:</b> Proporcionar información actualizada y adaptada sobre el funcionamiento de los servicios (ej.: cartera de servicios, localización, horarios, teléfonos, correo electrónico, fax, recursos, etc.) como medio de información y acercamiento a las personas.		
<b>Estándar</b> <b>ES 25 02.03_00</b>	<b>Se implantan los cambios organizativos necesarios con el fin de favorecer su accesibilidad, adaptando los servicios a las necesidades de las personas.</b>	
<b>Propósito:</b> Desarrollar mecanismos que favorezcan la accesibilidad de la persona usuaria a los servicios prestados por el centro (ej.: adaptación de horarios, cita previa directa u online, recordatorios de citas, etc.) adoptando las medidas necesarias para mejorarla. Se flexibilizan y adaptan los servicios a las necesidades de las personas.		

## I. La persona, centro de la Organización

### 2. Accesibilidad y continuidad de la atención

<b>Estándar</b> <b>ES 25 02.04_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios realizan una valoración de la situación de la persona y su entorno para identificar sus necesidades y facilitar su acceso a los recursos disponibles.</b>
<b>Propósito:</b> Disponer de procedimientos para valorar e identificar las necesidades de las personas y su entorno, centrándose en la necesidad de apoyo de la persona y realizando las adaptaciones necesarias para poner a su disposición la información y el acceso a los recursos existentes (ej.: sociales, culturales, educación, empleo, sanitarios, etc.) con el objetivo de facilitar una atención integral de las personas. La información generada queda registrada en un expediente o historia personal única. En los casos en que se elabora un plan de atención personalizado, asegurar que la persona objeto del plan es partícipe en la elaboración del mismo y que el profesional trabaja en el entorno natural de la persona potenciando su autonomía y adaptación social. Dicho plan tendrá definida una estructura, tiempos de ejecución y revisión del mismo, se identifica el profesional responsable y los objetivos y estrategias para mejorar la calidad de vida de las personas usuarias.	
<b>Estándar</b> <b>ES 25 02.05_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios evalúan el plan de atención personalizado para garantizar que sea adecuado en todo momento a las necesidades de la persona usuaria y/o destinatarios.</b>
<b>Propósito:</b> Realizar un seguimiento periódico, sistemático y documentado del plan de atención de la persona usuaria, evaluando los objetivos y las actividades a realizar en relación a la valoración de las áreas relevantes de atención y su calidad de vida, incorporando las medidas preventivas o correctivas en función de las necesidades detectadas e identificando los recursos necesarios.	
<b>Estándar</b> <b>ES 25 02.06_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios aplican un procedimiento para facilitar la resolución de situaciones de urgencia.</b>
<b>Propósito:</b> Garantizar la atención a todas aquellas personas que se encuentren en situación de desprotección, desamparo, de alto riesgo o conflicto relacional grave y que requieran una intervención inmediata de los servicios especializados (ej.: educación, salud, etc.), sistema judicial o cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.	
<b>Estándar</b> <b>ES 25 02.07_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios desarrollan programas que potencian las redes sociales de apoyo de los destinatarios.</b>
<b>Propósito:</b> Fomentar la colaboración con grupos de autoayuda u otras figuras semejantes con el fin de promover la solidaridad, participación e integración social de las personas usuarias y/o destinatarios.	

## I. La persona, centro de la Organización

### 2. Accesibilidad y continuidad de la atención

<b>Estándar</b> ES 25 02.08_00	<b>Los servicios sociales comunitarios tienen implantados procedimientos que garantizan la coordinación efectiva entre el personal de la organización.</b>	
<b>Propósito:</b> Garantizar la continuidad y resolución de los procesos de atención de las personas usuarias, mediante la implantación de procedimientos en los que se definen los mecanismos necesarios para la comunicación y coordinación efectiva entre el personal de los servicios sociales comunitarios.		
<b>Estándar</b> ES 25 02.09_00	<b>Los servicios sociales comunitarios tienen implantadas vías de comunicación y coordinación con los dispositivos y profesionales externos que incidan en el plan de atención.</b>	
<b>Propósito:</b> Definir las vías de comunicación formal con otros servicios para facilitar la coordinación entre los profesionales implicados en la satisfacción de las necesidades de las personas, en función de un plan de actuación previamente acordado. El personal de los servicios sociales comunitarios conoce los protocolos de derivación y utiliza las vías de comunicación establecidas para facilitar la continuidad y coordinación en la atención.		
<b>Estándar</b> ES 25 02.10_00	<b>Los servicios sociales comunitarios asignan un profesional de referencia a cada persona usuaria y/o destinatarios.</b>	
<b>Propósito:</b> Establecer una relación de ayuda donde el profesional reconoce y respeta el tiempo y ritmo que necesita la persona y/o destinatario para participar de su propio proceso de atención, garantizando la personalización y la continuidad de la intervención.		
<b>Estándar</b> ES 25 02.11_00	<b>Los servicios sociales comunitarios tienen definidos los tiempos de respuesta en relación a los servicios prestados y los da a conocer a las personas usuarias y/o destinatarios.</b>	
<b>Propósito:</b> Definir los principales tiempos de respuesta para las actividades incluidas en la cartera de servicios, teniendo en cuenta las necesidades de las personas y las características de los procesos. Proporcionar a las personas información sobre los tiempos medios de respuesta de los servicios prestados.		
<b>Estándar</b> ES 25 02.12_00	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen de sistemas de control de la demora y adoptan medidas dirigidas a disminuirlas y aliviar sus efectos negativos.</b>	
<b>Propósito:</b> Los servicios sociales comunitarios disponen de información sobre la demora existente en su centro e implementan medidas que eviten o alivien los efectos de la misma.		

### 3. Gestión de la documentación

#### Intención del criterio

Los estándares de este criterio evalúan cómo se da respuesta a las necesidades de información que acompañan al proceso de atención, asegurando la calidad científico-técnica, la satisfacción de los destinatarios y favoreciendo la coordinación de flujos de información en los servicios sociales comunitarios, tanto de modo interno como en la transmisión de información entre administraciones.

Se profundiza en el compromiso de los servicios sociales comunitarios con la gestión eficiente e integral de la información generada durante la atención/intervención a los destinatarios, así como la custodia de la misma; con especial interés en garantizar la protección de datos de carácter personal y la seguridad de toda la información en sus registros, tanto en los equipamientos muebles como telemáticos, siguiendo la normativa vigente.

<b>Estándar</b> <b>ES 25 03.01_00</b>	<b>Se garantiza en todo momento la confidencialidad y custodia de la información generada.</b>	<p><b>Propósito:</b> Conservar, mantener y proteger la documentación e información de la persona usuaria y limitar su acceso solo al personal autorizado, que ha de ser identificado en los diferentes centros y servicios, de forma que se garantice un entorno donde se asegure la confidencialidad y custodia de la información según la normativa establecida.</p> 
<b>Estándar</b> <b>ES 25 03.02_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios garantizan la existencia de un expediente o historia social única.</b>	<p><b>Propósito:</b> Garantizar la correcta identificación y la integración de la totalidad de la información de la persona usuaria para evitar sesgos o pérdidas de la misma.</p> 
<b>Estándar</b> <b>ES 25 03.03_00</b>	<b>Se garantiza la disponibilidad del expediente o historia social única durante la prestación del servicio.</b>	<p><b>Propósito:</b> Los profesionales de los servicios sociales comunitarios han de tener garantizado el acceso a la información que necesiten del proceso de atención a la persona según la intervención que estén realizando o el servicio que estén gestionando, de modo que puedan conocer las actuaciones seguidas y poder registrar la información generada en cada momento de la intervención social.</p> 

## I. La persona, centro de la Organización

### 3. Gestión de la documentación

<b>Estándar</b> ES 25 03.04_00	<b>Los servicios sociales comunitarios garantizan la transmisión de información a otros servicios y administraciones.</b>
<b>Propósito:</b> Garantizar la transmisión de información en la derivación de casos a otros servicios y administraciones, disponiendo para ello de protocolos estandarizados y homogéneos.	
<b>Estándar</b> ES 25 03.05_00	<b>Los servicios sociales comunitarios tienen definidas la estructura y el contenido del expediente o historia social única.</b>
<b>Propósito:</b> Definir el catálogo de documentos normalizados, los criterios de ordenación y las normas de cumplimentación para garantizar que se registra la información precisa y se facilita la comprensión de su contenido.	
<b>Estándar</b> ES 25 03.06_00	<b>Los servicios sociales comunitarios evalúan periódicamente el nivel de calidad y cumplimentación de los expedientes o historia social única.</b>
<b>Propósito:</b> Estudiar y valorar los registros de la información generada en el proceso de atención social a la persona usuaria, con objeto de establecer y mejorar la trazabilidad de la información recogida como base para la toma de decisiones.	
<b>Estándar</b> ES 25 03.07_00	<b>Los servicios sociales comunitarios tienen definidas unas normas de estilo para la documentación generada.</b>
<b>Propósito:</b> Mantener actualizada toda la documentación generada en contenidos, usos del lenguaje, estructura y formato, identificando las fuentes de información utilizadas.	



## II. Organización de la actividad centrada en la persona

### 4. Gestión por procesos

#### Intención del criterio

La gestión por procesos aporta una visión y unas herramientas con las que los servicios sociales comunitarios pueden mejorar y rediseñar su flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de las personas usuarias. Permite analizar los diversos componentes que intervienen en la prestación de los servicios con el fin de ordenar los flujos de trabajo, integrar el conocimiento actualizado y obtener unos resultados que den respuesta a las necesidades de las personas usuarias.

Los estándares de este criterio evalúan cómo las actuaciones del personal han sido sistematizadas y consensuadas con el objeto de disminuir la variabilidad en sus actuaciones. Se trata de impulsar un cambio basado en la implicación del profesional y en su capacidad de introducir la idea de mejora continua de la calidad, y de llevarlo a cabo desde un enfoque centrado en la persona.

La identificación y sistematización de los procesos que van a formar parte de la estructura de los servicios sociales comunitarios, debe partir de una reflexión y consenso sobre las actuaciones que se suceden y de cómo estas actuaciones se orientan hacia la consecución de los resultados.

<b>Estándar</b> <b>ES 25 04.01_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios identifican sus procesos clave, estratégicos y de soporte.</b>	
<b>Propósito:</b> Garantizar un desarrollo eficaz en la gestión de los servicios definiendo los procesos clave, estratégicos y de soporte que afectan a la intervención, asignando responsabilidades y estableciendo un mapa de procesos para relacionarlos. Toda la documentación se encuentra disponible para su consulta por el personal de los servicios sociales comunitarios.		
<b>Estándar</b> <b>ES 25 04.02_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen de procedimientos actualizados para llevar a cabo sus procesos clave.</b>	
<b>Propósito:</b> Elaborar, consensuar y sistematizar las actuaciones necesarias para el desarrollo de las actividades definidas en cada una de las fases de los procesos clave identificados. Disponer de una sistemática para mantener actualizados y conocidos los contenidos de dichos procedimientos.		

## II. Organización de la actividad centrada en la persona

### 4. Gestión por procesos

<b>Estándar</b> <b>ES 25 04.03_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios han desarrollado los procesos estratégicos y de soporte necesarios para la intervención.</b>
<b>Propósito:</b> Implantar las actividades y asignar los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos y de soporte identificados por la organización, para dar respuesta a la estrategia planteada y a la intervención.	
<b>Estándar</b> <b>ES 25 04.04_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios han establecido un sistema de monitorización para la mejora continua de sus procesos.</b>
<b>Propósito:</b> Se han definido indicadores de calidad, responsables, fuentes de datos y sistemática de análisis para evaluar la eficiencia de la gestión por procesos, identificando áreas de mejora.	

## 5. Promoción de la calidad de vida

### Intención del criterio

La organización, los procesos y las actuaciones de los servicios sociales comunitarios estarán orientados a la promoción del desarrollo de la autonomía de la persona, a la adaptación social de los individuos y grupos sociales y a la obtención de un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida en todas sus dimensiones. Para ello, los servicios sociales comunitarios desarrollarán actuaciones que fomenten la atención y la promoción del bienestar emocional, bienestar físico, relaciones interpersonales, inclusión social, desarrollo personal, bienestar material, autodeterminación y derechos. Así mismo, se potenciarán las vías de participación para la toma de conciencia, la búsqueda de recursos y la solución de los problemas dando prioridad a aquellas necesidades sociales más urgentes.

A estos efectos, los servicios sociales comunitarios estarán coordinados con aquellos servicios públicos o de iniciativa social que tengan como finalidad la promoción de la igualdad social y la reducción o eliminación de situaciones de marginación.

<p><b>Estándar</b> <b>ES 25 05.01_00</b></p>	<p><b>Los servicios sociales comunitarios disponen de instrumentos para la identificación y priorización de las necesidades sociales que repercuten en la calidad de vida de la persona usuaria.</b></p>
<p><b>Propósito:</b> Detectar de manera continua, y con herramientas adecuadas, las necesidades de la persona atendida para poder satisfacerlas según el objeto y objetivos de los servicios sociales comunitarios.</p>	
<p><b>Estándar</b> <b>ES 25 05.02_00</b></p>	<p><b>Los servicios sociales comunitarios proporcionan información a las personas usuarias sobre el acceso a recursos externos para la mejora de su calidad de vida.</b></p>
<p><b>Propósito:</b> Poner a disposición de las personas y su entorno, información sobre los recursos externos disponibles (ej.: de servicios sociales, otros sistemas públicos de protección, entidades privadas, asociacionismo, etc.) y la forma de acceder a ellos con el objetivo de facilitar los apoyos que necesitan y, en su caso, complementar las intervenciones de los servicios sociales comunitarios.</p>	
<p><b>Estándar</b> <b>ES 25 05.03_00</b></p>	<p><b>Los servicios sociales comunitarios facilitan el acceso a programas, recursos y actuaciones acorde a las necesidades de la persona usuaria para mejorar su calidad de vida.</b></p>
<p><b>Propósito:</b> Desarrollar o facilitar el acceso a programas, recursos, actuaciones y actividades individuales, grupales, institucionales y comunitarias que promuevan la inclusión social, el desarrollo y la autonomía personal, el bienestar físico, emocional y social, etc.</p>	

## II. Organización de la actividad centrada en la persona

### 5. Promoción de la calidad de vida

<b>Estándar</b> ES 25 05.04_00	<b>Se establecen estrategias de concienciación dirigidas a realizar un uso responsable de los recursos sociales.</b>
<b>Propósito:</b> Diseñar estrategias que permitan a las personas usuarias y profesionales optimizar el uso de los recursos sociales disponibles garantizando su sostenibilidad y eficacia.	
<b>Estándar</b> ES 25 05.05_00	<b>Los servicios sociales comunitarios implantan acciones y estrategias enmarcadas en los planes y programas sociales.</b>
<b>Propósito:</b> Conocer los planes y programas de promoción de la calidad de vida, analizando las acciones y estrategias y priorizando la implantación de las mismas en función de las necesidades de las personas usuarias atendidas en los servicios sociales comunitarios.	
<b>Estándar</b> ES 25 05.06_00	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen de mecanismos que favorecen la coordinación entre distintos servicios, administraciones e instituciones para la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias.</b>
<b>Propósito:</b> Favorecer la coordinación de las actuaciones pertinentes y el uso eficaz y racional de los recursos disponibles para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias.	
<b>Estándar</b> ES 25 05.07_00	<b>Los servicios sociales comunitarios recogen y analizan información de las características de los grupos poblacionales a los que atiende.</b>
<b>Propósito:</b> Conocer la situación social y las necesidades de intervención en la comunidad en la que los servicios sociales comunitarios desarrollan su actividad, adquiriendo una visión global y facilitando la planificación estratégica de la intervención necesaria.	
<b>Estándar</b> ES 25 05.08_00	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen de instrumentos y una sistemática de análisis con el fin de evaluar el impacto de las intervenciones realizadas para mejorar el nivel de calidad de vida de la población atendida.</b>
<b>Propósito:</b> Los servicios sociales comunitarios deben ser capaces de recoger y analizar datos de su actividad para conocer la evolución de las demandas realizadas por las personas usuarias y las intervenciones realizadas en base a las necesidades detectadas en su ámbito (ej.: distrito, barrio, comarca, etc.), así como identificar si las intervenciones realizadas están alcanzando los objetivos de mejora de la calidad de vida determinados.	

## 6. Dirección y planificación estratégica

### Intención del criterio

Las actividades desarrolladas por las personas responsables de los servicios sociales comunitarios están encaminadas a facilitar y potenciar el trabajo de sus profesionales, con objeto de cumplir los objetivos planteados y mejorar sus resultados.

Se pretende comprobar cómo las personas responsables, con sus comportamientos y decisiones, se implican directamente impulsando la gestión de calidad en sus respectivas áreas de influencia, desarrollando y facilitando la consecución de los objetivos acordes con la misión, la visión y los valores definidos por los servicios sociales comunitarios, estableciendo su plan de calidad, así como la definición de la organización interna, potenciando el trabajo en equipo, donde cada parte implicada conozca sus responsabilidades y funciones.

La planificación estratégica permite a los servicios sociales comunitarios guiarse en la toma de decisiones a medio y largo plazo, para garantizar la continuidad y la mejora de los resultados, decidiendo las prioridades de actuación y las diferentes alternativas que se tomarán en un futuro, basadas en el análisis de su propia realidad y adaptadas al contexto en el que estos desarrollan su atención.

<p><b>Estándar</b> <b>ES 25 06.01_00</b></p>	<p><b>La dirección y los profesionales de los servicios sociales comunitarios tienen la capacitación necesaria para el desempeño de sus funciones.</b></p>	<p><b>Propósito:</b> Disponer de directivos con la capacitación necesaria y con formación específica en el servicio prestado, así como de profesionales con la titulación adecuada de acuerdo al tipo de actividad desarrollada. La plantilla de los servicios sociales comunitarios debe figurar en un organigrama y ser conocida por las personas usuarias.</p>	
<p><b>Estándar</b> <b>ES 25 06.02_00</b></p>	<p><b>Los servicios sociales comunitarios disponen de un reglamento de régimen interno.</b></p>	<p><b>Propósito:</b> Definir las normas que regulan el funcionamiento de los servicios sociales comunitarios y difundirlas para facilitar su cumplimiento por parte de los usuarios, su entorno y el personal que presta los servicios.</p>	
<p><b>Estándar</b> <b>ES 25 06.03_00</b></p>	<p><b>Los servicios sociales comunitarios tienen definidas una misión, visión y valores que les permiten definir sus principales líneas de desarrollo estratégico.</b></p>	<p><b>Propósito:</b> Disponer de una misión, visión y valores que permitan a los servicios sociales comunitarios definir una planificación a medio y largo plazo, partiendo de un análisis previo de las necesidades (normativas, expresadas, sentidas y comparadas) de la población en sus diferentes ámbitos de intervención.</p>	

## II. Organización de la actividad centrada en la persona

### 6. Dirección y planificación estratégica

<b>Estándar</b> <b>ES 25 06.04_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen de un plan de calidad.</b>	
<b>Propósito:</b> Definir el compromiso de los servicios con la calidad y la mejora continua, así como la asignación de responsabilidades, los objetivos, las estrategias, los métodos de evaluación, etc. La dirección impulsa el plan de calidad y este es conocido por los profesionales de los servicios sociales comunitarios.		
<b>Estándar</b> <b>ES 25 06.05_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios tienen definido e implantado un plan de comunicación interna.</b>	
<b>Propósito:</b> Elaborar un plan de comunicación interna para difundir las medidas adoptadas al objeto de que todo el personal pueda conocerlas, participar y colaborar activamente en su ejecución.		
<b>Estándar</b> <b>ES 25 06.06_00</b>	<b>La dirección implica a todo el personal de los servicios sociales comunitarios en la consecución de los objetivos mediante el despliegue de los mismos.</b>	
<b>Propósito:</b> La dirección asigna, en un acuerdo de objetivos, las cuotas de participación de cada profesional en la consecución de los mismos, basándose en sus competencias, tareas asignadas y necesidades, determinando los criterios de cumplimiento.		
<b>Estándar</b> <b>ES 25 06.07_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios tienen implantado un código ético para sus profesionales.</b>	
<b>Propósito:</b> Dar a conocer a las personas usuarias que el personal que les atiende desarrolla su trabajo según unas normas y principios éticos definidos por los servicios sociales comunitarios.		
<b>Estándar</b> <b>ES 25 06.08_00</b>	<b>La dirección de los servicios sociales comunitarios favorece la conciliación de la vida familiar con la vida laboral de sus profesionales.</b>	
<b>Propósito:</b> Implantar acciones para compatibilizar la vida familiar y laboral de los profesionales de los servicios sociales comunitarios.		

## II. Organización de la actividad centrada en la persona

### 6. Dirección y planificación estratégica

<b>Estándar</b> ES 25 06.09_00	<b>La dirección considera el clima laboral como un elemento de desarrollo organizativo de los servicios sociales comunitarios.</b>	
<b>Propósito:</b> La dirección promueve la mejora del clima laboral estableciendo las medidas necesarias para ello con la participación de sus profesionales.		
<b>Estándar</b> ES 25 06.10_00	<b>Los servicios sociales comunitarios elaboran anualmente una memoria de actividades.</b>	
<b>Propósito:</b> Disponer, como instrumento de mejora, de una memoria anual de actividades que contemple, entre otros, la descripción de los servicios prestados, los recursos humanos, los programas desarrollados, los objetivos y la evaluación de los mismos.		
<b>Estándar</b> ES 25 06.11_00	<b>Los servicios sociales comunitarios desarrollan una participación activa con sus diferentes grupos de interés externos.</b>	
<b>Propósito:</b> Tener identificados los grupos de interés externos (ej.: universidades, entidades sin ánimo de lucro, otras administraciones públicas, etc.) y disponer de una estructura operativa que facilite el establecimiento de redes de trabajo y alianzas, el intercambio de información y de experiencias para lograr un mayor desarrollo de los servicios sociales comunitarios.		
<b>Estándar</b> ES 25 06.12_00	<b>Los servicios sociales comunitarios contemplan la responsabilidad social corporativa como un elemento clave de su gestión.</b>	
<b>Propósito:</b> Gestionar los servicios teniendo en cuenta de manera explícita los impactos de su actividad sobre sus usuarios, el personal, la comunidad local, el medioambiente y la sociedad en general, manteniendo como referencia el cumplimiento de la normativa internacional, nacional y de las Comunidades Autónomas y todas aquellas acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida en todos estos ámbitos.		

### III. Profesionales

#### 7. Desarrollo y formación de profesionales

#### 7. Desarrollo y formación de profesionales

##### Intención del criterio

Las personas responsables de los servicios sociales comunitarios desarrollan actividades encaminadas a facilitar y potenciar el trabajo profesional con el objeto de cumplir los objetivos planteados y mejorar los resultados.

Los servicios sociales comunitarios, en base a una adecuada planificación, deberán estar dotados de profesionales suficientes con perfiles técnicos y número adecuados a las necesidades de su área de actuación. Al mismo tiempo, han de facilitar a sus profesionales aquellos elementos precisos que posibiliten la actualización de sus competencias y la adecuación de su práctica profesional a cualquier cambio tecnológico, funcional o de conocimiento. Entre estos elementos se contemplan la formación y el desarrollo profesional continuo.

<b>Estándar</b> <b>ES 25 07.01_00</b>	<b>Están identificadas las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo definidos en los servicios sociales comunitarios.</b>
<b>Propósito:</b> Definir las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo de los servicios como instrumento de apoyo indispensable para el mejor y más eficiente desarrollo de las actividades de sus profesionales.	
	

<b>Estándar</b> <b>ES 25 07.02_00</b>	<b>Están definidas las competencias de los distintos puestos de trabajo y se mantienen actualizadas.</b>
<b>Propósito:</b> Definir las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) necesarias para el desempeño óptimo de los puestos de trabajo de los servicios, de acuerdo con su misión y valores. Disponer de herramientas que permitan mantener las competencias actualizadas permanentemente (ej.: ampliación de la cartera de servicios, desarrollo de nuevas actividades, etc.).	
	

<b>Estándar</b> <b>ES 25 07.03_00</b>	<b>Se utilizan los mapas de competencias para la selección de profesionales y la asignación de puestos.</b>
<b>Propósito:</b> Facilitar la selección y/o adaptación del profesional más adecuado a las funciones y responsabilidades necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios sociales comunitarios y la atención a las personas usuarias.	
	

### III. Profesionales

#### 7. Desarrollo y formación de profesionales

<b>Estándar</b> ES 25 07.04_00	<b>Los servicios sociales comunitarios realizan la evaluación de las competencias de cada profesional para identificar sus necesidades de desarrollo.</b>	
<b>Propósito:</b> Las competencias definidas han de evaluarse periódicamente, al menos anualmente, para poder ajustar los planes de formación individual de los y las profesionales a dichas competencias.		
<b>Estándar</b> ES 25 07.05_00	<b>Los servicios sociales comunitarios realizan un seguimiento continuado de los planes de desarrollo individual definidos.</b>	
<b>Propósito:</b> Garantizar una actualización continua de las posibilidades de desarrollo y promoción de los y las profesionales de los servicios, manteniendo la adecuación permanente de cada profesional a los requerimientos de su puesto de trabajo.		
<b>Estándar</b> ES 25 07.06_00	<b>Los servicios sociales comunitarios identifican las necesidades de formación de sus profesionales en función de sus objetivos y planifica las actividades formativas.</b>	
<b>Propósito:</b> Garantizar que la oferta formativa dé respuesta a una detección previa de la necesidad de llevar a cabo actividades o programas de formación en relación a la adquisición, actualización o desarrollo de las competencias necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos de los servicios.		
<b>Estándar</b> ES 25 07.07_00	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen y aplican un plan de acogida del personal.</b>	
<b>Propósito:</b> Facilitar, de una forma estructurada, la incorporación de los y las profesionales a su puesto de trabajo, a fin de que conozcan toda la información necesaria para poder desempeñar su trabajo de acuerdo a los objetivos de los servicios, favoreciendo su integración en el mismo.		
<b>Estándar</b> ES 25 07.08_00	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen de un plan de igualdad.</b>	
<b>Propósito:</b> Implantar medidas tendentes a alcanzar en los servicios la igualdad de trato y de oportunidades entre los y las profesionales, eliminando la discriminación por razón de sexo.		

### III. Profesionales

#### 7. Desarrollo y formación de profesionales

<b>Estándar</b> ES 25 07.09_00	<b>Los servicios sociales comunitarios están implicados en el desarrollo de proyectos de investigación individuales o en colaboración con otras organizaciones.</b>
<b>Propósito:</b> Participar en proyectos de investigación como elemento de innovación contribuyendo al desarrollo del personal de los servicios y a la generación de conocimiento.	

<b>Estándar</b> ES 25 07.10_00	<b>Los servicios sociales comunitarios están implicados en la formación de nuevos profesionales.</b>
<b>Propósito:</b> Participar como institución de prácticas, a través de convenios con diferentes universidades, en la formación práctica de estudiantes en las disciplinas presentes en los equipos de servicios sociales.	



## IV. Procesos de Soporte

### 8. Estructura, equipamiento y proveedores

#### Intención del criterio

Los servicios sociales comunitarios tienen que gestionar las actividades de soporte para que el entorno sea lo más favorable posible, accesible, saludable y se encuentre en condiciones adecuadas de funcionalidad y seguridad para las personas usuarias y profesionales que trabajan en él.

La accesibilidad, el confort, la gestión del espacio, sus instalaciones, los medios técnicos, las condiciones de seguridad y las actuaciones ante emergencias e impactos ambientales deben alcanzar determinados niveles de cumplimiento para contribuir a una prestación de servicios de calidad.

<b>Estándar</b> <b>ES 25 08.01_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen de un espacio físico adecuado para desarrollar su actividad.</b>
<b>Propósito:</b> Las instalaciones en las que se desarrolla la actividad del servicio deben cumplir con la normativa vigente. Se asignan responsabilidades y se ponen en marcha líneas de trabajo orientadas a garantizar en todo momento esta adecuación, manteniendo la documentación técnico-legal debidamente actualizada (ej.: permiso de funcionamiento, instalaciones eléctricas, ascensores, etc.). En caso de existir desviaciones detectadas en inspecciones o revisiones, se deben establecer planes de mejora para su corrección.	

<b>Estándar</b> <b>ES 25 08.02_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de sus instalaciones y equipos.</b>
<b>Propósito:</b> Los espacios físicos en los que se desarrolla la actividad del servicio y los equipos utilizados disponen de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, donde se contempla la identificación de los espacios del edificio, instalaciones (ej.: agua, luz, climatización, etc.) y equipos, las revisiones periódicas a realizar y la sistemática de renovación de estos recursos (ej.: ampliación, sustitución, subsanación, etc.). Se dispone de registros actualizados de las acciones realizadas (ej.: revisiones, verificaciones, etc.) que permiten identificar las posibles incidencias, realizar un seguimiento de las mismas y emprender, en su caso, las medidas necesarias para solventarlas. El mantenimiento de las instalaciones y equipos garantiza un entorno seguro y saludable.	

#### IV. Procesos de Soporte

##### 8. Estructura, equipamiento y proveedores

<b>Estándar</b> <b>ES 25 08.03_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios tienen definido y aplican un procedimiento de compras.</b>	
<b>Propósito:</b> Asegurar que los productos y/o servicios adquiridos cumplen los criterios de calidad establecidos previamente y garantizan el seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos por los proveedores (ej.: características técnicas, plazos, precios, etc.) adoptando las acciones precisas.		
<b>Estándar</b> <b>ES 25 08.04_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios asumen las condiciones de confort que afectan a las personas como variables de su propia gestión.</b>	
<b>Propósito:</b> Elevar el grado de satisfacción de las personas usuarias y profesionales en relación al confort de su entorno, realizando estudios de situación, adecuando su organización, estableciendo objetivos y analizando la información disponible (ej.: cuestionarios de satisfacción, reclamaciones, quejas, sugerencias, etc.). Valorar periódicamente la impresión del estado de las instalaciones, el estado del mobiliario, el orden, la limpieza, las condiciones de iluminación y ambientales, salas y tiempos de espera, etc., dejando registro de ello y de las actuaciones realizadas.		
<b>Estándar</b> <b>ES 25 08.05_00</b>	<b>Se adoptan las medidas oportunas para facilitar la accesibilidad de las personas a los servicios sociales comunitarios.</b>	
<b>Propósito:</b> Garantizar a las personas usuarias y profesionales las mejores condiciones en el acceso a los servicios, contemplando todas aquellas situaciones en las que pueda estar comprometida la accesibilidad a las instalaciones y espacios en los que se desarrollan las actividades (ej.: barreras arquitectónicas, localización confusa, etc.) y se implantan las soluciones pertinentes.		
<b>Estándar</b> <b>ES 25 08.06_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios identifican los principales impactos ambientales en función de su actividad y establece acciones para disminuirlos.</b>	
<b>Propósito:</b> Establecer mecanismos para identificar los impactos ambientales asociados a la actividad de los servicios, estableciendo las medidas correctoras necesarias para disminuir los riesgos en las personas usuarias y profesionales y un impacto ambiental indeseado.		

#### IV. Procesos de Soporte

##### 8. Estructura, equipamiento y proveedores

<b>Estándar</b> <b>ES 25 08.07_00</b>	<b>Se han identificado las posibles situaciones de emergencia que puedan presentarse en los centros de servicios sociales comunitarios y se han definido, implantado y difundido las pautas y responsabilidades ante dichas situaciones.</b>
<b>Propósito:</b> Asegurar que están establecidas e implantadas las actuaciones a seguir ante posibles situaciones de emergencia que puedan afectar a las personas usuarias y profesionales de los servicios o a su entorno. Dichas actuaciones se han recogido en un plan de emergencia y evacuación según la normativa vigente, y se establecen las responsabilidades, la detección de riesgos, las actuaciones preventivas y correctivas así como la formación de todo el personal de los servicios.	
	
<b>Estándar</b> <b>ES 25 08.08_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios se implican en la identificación y eliminación de los riesgos que puedan afectar a su personal.</b>
<b>Propósito:</b> Identificar y eliminar los riesgos que puedan afectar al personal de los servicios, incluyendo los motivados por las condiciones de seguridad e higiene, las condiciones ambientales y las condiciones ergonómicas y psicosociales.	
	
<b>Estándar</b> <b>ES 25 08.09_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios tienen implantado un plan de prevención de riesgos laborales.</b>
<b>Propósito:</b> Sistematizar todas las acciones necesarias para asegurar la salud del personal de los servicios, mediante el establecimiento de un plan que incluya responsabilidades, riesgos identificados, actividades preventivas y correctivas, así como su formación.	
	

#### IV. Procesos de Soporte

##### 9. Sistemas y tecnologías de la información

### 9. Sistemas y tecnologías de la información

#### Intención del criterio

Los servicios sociales comunitarios necesitan dar respuesta a las demandas de información de las personas usuarias, profesionales y organismos, en tiempo y forma, apoyándose en las herramientas enmarcadas en las tecnologías de la información y de la comunicación.

El desarrollo de mecanismos para favorecer la comunicación, la accesibilidad, la integración de sistemas y la seguridad de la información, han de contribuir a una mejora en la interrelación con el personal de los servicios favoreciendo la continuidad de los procesos en todo momento.

La garantía de la confidencialidad, custodia y protección de la información ha de valorarse como un elemento transversal en el desarrollo de los sistemas que cubren el conjunto de los procesos de los servicios sociales comunitarios. Dicha garantía ha de adecuarse a la normativa vigente en materia de protección de datos así como de seguridad en el ámbito de la administración electrónica.

<b>Estándar</b> ES 25 09.01_00	<b>Los sistemas de información dan respuesta a las necesidades de los servicios sociales comunitarios permitiendo el seguimiento de objetivos y resultados.</b>	
<b>Propósito:</b> Disponer de sistemas de información para cubrir la gestión de los principales procesos de los servicios. Disponer de información para la realización de actividades y para el seguimiento de los objetivos establecidos, facilitando la toma de decisiones de los servicios sociales comunitarios.		
<b>Estándar</b> ES 25 09.02_00	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen de un sistema de garantía de validez de los datos recogidos en su sistema de información.</b>	
<b>Propósito:</b> Se comprueba de una manera objetiva la validez de los datos recogidos en los sistemas de información, con el fin de garantizar una toma de decisiones basada en una información veraz y fiable.		
<b>Estándar</b> ES 25 09.03_00	<b>Se dispone de un plan de seguridad de los sistemas de información contando con sistemas de respaldo (replicación de información o duplicidad de soportes) para aquellos sistemas que gestionen información relevante.</b>	
<b>Propósito:</b> Disponer de la estructura organizativa, procedimientos y recursos necesarios para implantar y desarrollar las medidas de seguridad para la salvaguarda de la información y de los sistemas que la procesan, asegurando la disponibilidad de la información crítica.		

#### IV. Procesos de Soporte

##### 9. Sistemas y tecnologías de la información

<b>Estándar</b> ES 25 09.04_00	<b>Se adoptan medidas para garantizar la protección de los datos de carácter personal.</b>	
<b>Propósito:</b> Establecer los mecanismos necesarios para adecuarse a los principios establecidos sobre la protección de datos de carácter personal, garantizando y protegiendo el honor y dignidad de las personas, evitando situaciones que puedan afectar a la intimidad y confidencialidad.		
<b>Estándar</b> ES 25 09.05_00	<b>Los servicios sociales comunitarios potencian y facilitan la incorporación de la administración electrónica en sus procedimientos.</b>	
<b>Propósito:</b> Se facilita el acceso a la administración electrónica de las personas usuarias y profesionales para agilizar los trámites tanto externos como internos.		
<b>Estándar</b> ES 25 09.06_00	<b>Los sistemas de información facilitan la interrelación con otros servicios y profesionales implicados en el proceso de atención de la persona, favoreciendo la comunicación, la accesibilidad y la información.</b>	
<b>Propósito:</b> Disponer de sistemas de información y tecnologías que favorezcan la comunicación y accesibilidad entre los distintos organismos y profesionales que intervienen en el proceso de atención de la persona.		
<b>Estándar</b> ES 25 09.07_00	<b>Se dispone de tecnologías orientadas a la interrelación con las personas, favoreciendo la comunicación, la accesibilidad y la información.</b>	
<b>Propósito:</b> Favorecer la innovación y desarrollo de nuevas aplicaciones, plataformas, servicios de comunicación e información en el entorno de las nuevas tecnologías de información orientando hacia la persona los nuevos desarrollos.		



### 10. Herramientas de calidad

#### Intención del criterio

Compromiso de los servicios sociales comunitarios de someter su actividad a un conjunto de reglas o principios sobre calidad, enlazados entre sí, que permita su mejora continua, a partir de los criterios establecidos en su plan de calidad.

Los estándares de este criterio pretenden poner en evidencia que existe una dinámica de mejora continua en los servicios. Para ello es necesario demostrar que las actividades realizadas se planifican, se implantan, se evalúan, se corrigen y se mejoran continuamente. Para gestionar la mejora continua es necesario emplear herramientas de calidad validadas.

La adopción de estas herramientas de calidad proporciona un marco de referencia para evaluar las medidas implantadas, y poder revisar todo el proceso de gestión, favoreciendo la participación de los y las profesionales y el ejercicio del liderazgo en la organización.

<b>Estándar</b> <b>ES 25 10.01_00</b>	<b>Están definidos los mecanismos necesarios para la comunicación, registro, análisis y resolución de las incidencias que afecten al normal desarrollo de la actividad de los servicios sociales comunitarios.</b>	<b>Propósito:</b> Registrar y analizar las incidencias observadas en el transcurso de la actividad de los servicios e iniciar las actuaciones oportunas para su resolución, con el objetivo de corregir y prevenir las causas que produzcan o puedan producir errores y, por lo tanto, deficiencias en la calidad del servicio prestado.	
<b>Estándar</b> <b>ES 25 10.02_00</b>	<b>En los servicios sociales comunitarios se utilizan los mismos procedimientos normalizados para la atención prestada a la persona.</b>	<b>Propósito:</b> Promover una actuación profesional normalizada mediante la disponibilidad y uso de procedimientos normalizados de trabajo.	
<b>Estándar</b> <b>ES 25 10.03_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios realizan una revisión periódica de la calidad de los procedimientos normalizados de trabajo que utilizan.</b>	<b>Propósito:</b> Cumplir con criterios de calidad en la elaboración e implantación de los procedimientos normalizados de trabajo (ej.: aprobación previa, procedimiento de actualización, plan de implantación, criterios de monitorización, etc.).	

## V. Mejora continua

### 10. Herramientas de calidad

<b>Estándar</b> ES 25 10.04_00	<b>Existe una evaluación periódica del uso y cumplimiento de los procedimientos normalizados de trabajo de los servicios sociales comunitarios.</b>	
<b>Propósito:</b> Existe y se aplica un procedimiento de revisión y valoración del nivel de uso y cumplimiento de los procedimientos implantados en los servicios por parte de sus profesionales. Dicho procedimiento debe incluir, al menos, la periodicidad de las revisiones, la definición de indicadores y el método de evaluación. Los resultados obtenidos y las mejoras detectadas son difundidos al personal de los servicios.		
<b>Estándar</b> ES 25 10.05_00	<b>Se utilizan mecanismos para aumentar la adherencia al uso y cumplimiento de los procedimientos normalizados de trabajo de los servicios sociales comunitarios.</b>	
<b>Propósito:</b> Mejorar la aplicabilidad de los procedimientos de los servicios incorporando sistemas que faciliten su cumplimiento por parte de los y las profesionales (ej.: mensajes, dispositivos móviles, alarmas, etc.).		
<b>Estándar</b> ES 25 10.06_00	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen de un sistema para la monitorización de resultados basado en la identificación de indicadores.</b>	
<b>Propósito:</b> Los resultados de los servicios (ej.: actividad, tiempos de respuesta, satisfacción, etc.) deben soportarse sobre un programa de monitorización, basado en indicadores, que permita identificar desviaciones para corregir sus causas.		
<b>Estándar</b> ES 25 10.07_00	<b>Los servicios sociales comunitarios aplican herramientas de evaluación y análisis de la satisfacción de las personas y se incorporan mejoras a partir de los resultados obtenidos.</b>	
<b>Propósito:</b> Se aplican herramientas accesibles para las personas (ej.: encuestas de satisfacción, grupos de participación ciudadana, etc.), que permiten una evaluación continuada de su satisfacción y la de su entorno si procede, y se utilizan como elemento de mejora continua.		
<b>Estándar</b> ES 25 10.08_00	<b>Se cumple el procedimiento establecido para la gestión de las reclamaciones (circuitos, plazos, informes y responsables de los mismos).</b>	
<b>Propósito:</b> Gestionar las reclamaciones de acuerdo al procedimiento definido, utilizando dicha información para identificar e incorporar áreas de mejora en el funcionamiento de los servicios y resolver las actuaciones que de estas se puedan derivar.		

## V. Mejora continua

### 10. Herramientas de calidad

<b>Estándar</b> <b>ES 25 10.09_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios adoptan un papel de captación activa de las sugerencias, quejas y reclamaciones realizadas por cualquier medio, incorporando mejoras a partir de su análisis.</b>
<b>Propósito:</b> Identificar las oportunidades de mejora expresadas por las personas usuarias a través de cualquier medio (ej.: verbales, escritas, e-mail, etc.), gestionándolas adecuadamente e incorporando mejoras.	
	
<b>Estándar</b> <b>ES 25 10.10_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios incorporan buenas prácticas para mejorar la atención prestada.</b>
<b>Propósito:</b> Garantizar la adopción, adaptación e implantación de buenas prácticas reconocidas y aplicables en el ámbito de actuación de los servicios.	
	

## 11. Resultados

### Intención del criterio

Los estándares relacionados con los resultados pretenden poner de manifiesto los logros que se están alcanzando en los servicios sociales comunitarios. Los resultados son medidas de la efectividad y la eficiencia en la prestación de la atención y en la consecución de las metas y los objetivos planteados previamente, en función de los indicadores definidos al efecto.

Los servicios deben demostrar que monitorizan los resultados obtenidos en relación a la actividad prestada, a los procesos clave, estratégicos y de soporte definidos, entre otros. Deben comprobar que cumplen y mantienen en el tiempo los objetivos marcados y que los resultados se revisan y comparan, con el fin de incorporar medidas correctoras. La información sobre los resultados obtenidos es accesible y transparente para las personas y su entorno, así como para el personal de los servicios.

<b>Estándar</b> <b>ES 25 11.01_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios establecen los objetivos a alcanzar en relación con la satisfacción de las personas.</b>	<b>Propósito:</b> Establecer los niveles de satisfacción deseables a alcanzar por los servicios, controlando que los resultados obtenidos estén dentro de los márgenes establecidos.	
<b>Estándar</b> <b>ES 25 11.02_00</b>	<b>Los objetivos relacionados con la satisfacción de las personas se mejoran.</b>	<b>Propósito:</b> Se implantan acciones para alcanzar y mantener los más altos niveles de satisfacción de las personas.	
<b>Estándar</b> <b>ES 25 11.03_00</b>	<b>Los objetivos marcados por los servicios sociales comunitarios se cumplen y mejoran.</b>	<b>Propósito:</b> Establecer objetivos para los indicadores del sistema de monitorización definidos por los servicios, que permitan identificar si se alcanzan los resultados esperados o, por el contrario, si existen desviaciones a corregir, en cuyo caso se implantan acciones de mejora.	
<b>Estándar</b> <b>ES 25 11.04_00</b>	<b>Los servicios sociales comunitarios evalúan y optimizan los tiempos de respuesta definidos.</b>	<b>Propósito:</b> Realizar un seguimiento continuado de los tiempos definidos identificando las mejoras necesarias y evaluando su impacto.	

## V. Mejora continua

### 11. Resultados

<b>Estándar</b> ES 25 11.05_00	<b>Los servicios sociales comunitarios realizan un seguimiento periódico del presupuesto económico.</b>	
<b>Propósito:</b> Controlar el grado de cumplimiento del presupuesto de los servicios para poder detectar las desviaciones presupuestarias que se produzcan con el fin de corregirlas mediante la puesta en marcha de medidas correctoras.		
<b>Estándar</b> ES 25 11.06_00	<b>Los indicadores de los procesos clave, estratégicos y de soporte definidos por los servicios sociales comunitarios se cumplen y mejoran.</b>	
<b>Propósito:</b> Controlar que se alcanzan y mejoran todos los objetivos propuestos en cuanto a los indicadores establecidos para los procesos definidos por los servicios.		
<b>Estándar</b> ES 25 11.07_00	<b>Los servicios sociales comunitarios disponen de un canal formal de comunicación de resultados periódicos de actividad y calidad hacia sus profesionales.</b>	
<b>Propósito:</b> Aumentar la transparencia en la gestión de los servicios, potenciando la toma compartida de decisiones, la motivación e implicación de sus profesionales a través de los objetivos establecidos en las principales líneas de actuación.		
<b>Estándar</b> ES 25 11.08_00	<b>Se hace pública información sobre los resultados de los servicios sociales comunitarios.</b>	
<b>Propósito:</b> Proporcionar periódicamente a las personas información actualizada sobre la prestación de los servicios (ej.: resultados de actividad, tiempos de respuesta, procesos, satisfacción, etc.), que les permita conocerlos, elegir en su caso y ejercer sus derechos.		
<b>Estándar</b> ES 25 11.09_00	<b>Los resultados se comparan con los de otros servicios sociales comunitarios y con los que se consideran mejores del sector.</b>	
<b>Propósito:</b> Realizar un análisis que incluya la comparación de resultados con los de otros servicios con el fin de identificar e implantar las mejores prácticas.		



## 6> Glosario de términos

### A

**Accesibilidad:** facilidad con la que las personas obtienen un producto o servicio. La accesibilidad de un servicio puede definirse como el grado con el que este puede ser usado, visitado o accedido por sus usuarios y usuarias, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

**Apoyos:** recursos y estrategias cuyo propósito es promover el desarrollo, la educación, los intereses y el bienestar personal y que mejoran el funcionamiento individual.

**Atención integral:** atención que se desarrolla más allá de la cobertura de las necesidades básicas de la persona, atendiendo al concepto de integridad de la misma, en la que se contemplan la esfera física, psíquica, social, funcional y espiritual.

**Autodeterminación:** proceso por el cual la acción de una persona es el principal agente causal de su vida y de las elecciones y de la toma de decisiones sobre su calidad de vida, libre de influencias externas o interferencias.

**Autonomía:** capacidad intrínseca de la persona para poder decidir en todo aquello que afecta a su vida.

### B

**Bienestar:** vivir sin malestar en condiciones físicas, psicológicas y sociales favorables.

**Buenas prácticas:** conjunto de acciones que han rendido buen o incluso excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados.

### C

**Calidad de vida:** percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno (Organización Mundial de la Salud).

**Cartera de servicios:** conjunto de prestaciones y servicios que realiza el centro de servicios sociales comunitarios.

**Código ético:** conjunto de normas sobre la ética en el desarrollo de las actividades de los y las profesionales del centro de servicios sociales comunitarios.

**Competencia:** aptitud del profesional para integrar y aplicar los conocimientos, habilidades y actitudes asociados a las buenas prácticas de su profesión para resolver los problemas que se le plantean.

**Confidencialidad:** propiedad de la información por la que se garantiza que está accesible únicamente al personal autorizado a acceder a dicha información.

**Conflictos éticos:** conflicto de valores, es decir, cuando ante la necesidad de tomar una decisión entran en juego valores contradictorios. Situación que le surge a un/a profesional durante el desarrollo de su actividad y resulta conflictiva a nivel moral. El/la profesional se encuentra ante una situación decisiva con dos opciones, siendo ambas igualmente factibles y defendibles.

## D

**Despliegue de objetivos:** herramienta de gestión que permite establecer y evaluar los objetivos asignados a los/las profesionales de los servicios sociales comunitarios.

**Dignidad:** respeto y estima que una persona tiene de sí misma y merece que se lo tengan las demás personas.

## E

**Efectividad:** resultado obtenido cuando un procedimiento es aplicado en condiciones habituales en la organización real con los medios disponibles.

**Eficacia:** resultado obtenido cuando un procedimiento es aplicado en condiciones ideales.

**Eficiencia:** relación entre los resultados obtenidos y el coste de los recursos en el que se incurre para obtenerlos.

**Expediente o historia personal única:** conjunto de documentos en cualquier tipo de soporte (físico, informático, etc.) en el que los servicios sociales comunitarios reúnen toda la información relativa a una misma persona.

## G

**Gestión por procesos:** la gestión basada en procesos sostiene que un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. El hecho de considerar las actividades agrupadas constituyendo procesos permitirá al servicio orientar su atención sobre los resultados que obtiene en cada uno de ellos.

## I

**Indicador:** medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades.

**Intimidad:** derecho que tiene la persona a preservar una zona íntima y reservada de su vida personal o familiar.

## M

**Maltrato:** todo acto u omisión sufrido que vulnere o ponga en peligro la integridad física, psíquica, sexual o económica, incluidos el principio de autonomía y demás derechos fundamentales, constatable objetivamente y/o percibido subjetivamente.

**Manual de estilo:** pautas y recomendaciones para el personal de los servicios sociales comunitarios para atender a las personas usuarias con educación y respeto a sus derechos.

**Mapa de procesos:** representación gráfica de las actividades que se desarrollan en los servicios sociales comunitarios y de las interrelaciones entre estas y con el exterior, en función de la misión, objetivos, entradas (input) y salidas/servicios (output) de la organización. Descendiendo en el nivel de análisis se llega a los diagramas o esquemas de los procesos, que visualizan el modo en que las personas desempeñan su trabajo para conseguir los objetivos propuestos. Estos esquemas incluyen las tareas y actividades a realizar, de forma secuencial, con un principio y un final, dependiendo del ámbito de cada proceso.

**Mejora continua:** parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla una organización para proporcionarles cada vez una mayor eficacia y/o una mayor eficiencia. Implica un esfuerzo continuado de todas las personas que componen la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de las y los clientes. No constituye una meta sino una actitud que lleva a cuestionarnos día a día cómo podemos mejorar nuestro trabajo. La mejor forma de solucionar un problema es detectarlo e identificarlo como una oportunidad de mejora. Para llevar a cabo un proceso de mejora continua son necesarias las siguientes acciones generales: 1) El análisis y evaluación de la situación existente en la organización para identificar áreas de mejora, 2) El establecimiento de objetivos para la mejora, 3) La búsqueda de soluciones para alcanzar dichos objetivos, 4) La selección de soluciones, 5) La implantación de las acciones decididas y 6) El análisis de los resultados de las acciones implantadas para determinar si se han conseguido los objetivos.

**Misión:** descripción de la razón de ser de los servicios sociales comunitarios.

**Modelo de calidad de vida:** concepto que refleja las condiciones de vida deseadas por una persona con relación a 8 necesidades fundamentales: bienestar material, físico y emocional, desarrollo personal, relaciones interpersonales, inclusión social, derechos y autodeterminación.

**Monitorización:** medición sistemática y planificada de indicadores de calidad. Los dos componentes básicos de la monitorización son la selección de indicadores a medir y la definición de un plan de monitorización (periodicidad de las mediciones, responsables, mecanismos para la recogida de datos y métodos para su interpretación).

## N

**Normas de estilo:** normas para el diseño y la redacción de documentos, de forma que el mensaje de los mismos sea más coherente, eficaz y correcto.

## P

**Personas:** referida a aquellas que contactan con los servicios sociales comunitarios.

**Personal:** referido a los y las profesionales que trabajan para mejorar la calidad de vida de las personas usuarias de los servicios sociales comunitarios.

**Plan de desarrollo individual:** plan para la consecución, actualización y mantenimiento de las competencias y/o requisitos propios de los puestos de trabajo.

**Privacidad:** derecho de la persona a salvaguardar su intimidad, especialmente sobre los datos relativos a la misma.

**Procedimiento:** secuencia definida de actividades para unos fines determinados. Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, generando un valor añadido.

**Procesos clave:** procesos ligados directamente con la prestación de los servicios (ej.: acogida, valoración, atención, finalización del servicio, etc.).

**Procesos estratégicos:** procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la Dirección (ej.: gestión de recursos humanos, mejora continua, planificación, etc.).

**Procesos de soporte:** procesos relacionados con la gestión de los recursos, las actividades de medición y análisis y, en general, las actividades necesarias para la ejecución de los procesos clave (ej.: limpieza, compras, gestión de recursos, gestión ambiental, etc.).

## S

**Seguridad:** reducción del riesgo de daño innecesario a un mínimo aceptable.

## V

**Valores:** elementos que configuran la conducta básica de las personas que forman parte de los servicios sociales comunitarios y lo que se espera de ellas.

**Visión:** descripción de cómo queremos que sean nuestros servicios sociales comunitarios en el futuro, una situación posible y altamente deseable. La visión proporciona un sentido de dirección único y consistente hacia el futuro, que se ha de conseguir sobre la base de la misión asumida.



## **7> Comité Técnico Asesor**

Coordinadora: D.<sup>a</sup> María del Mar Castellano Zurera

D.<sup>a</sup> Isabel Cámara Jiménez. Departamento de Comunitarios. Servicios de Acción Comunitaria y Programa de Inserción. Secretaria General de Servicios Sociales.

D.<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Carmen Galisteo López. Dirección del Centro de Servicios Sociales Comunitarios de Montilla.

D. Miguel Jiménez Navarro. Dirección del Centro de Servicios Comunitarios de La Línea de la Concepción.

D. Juan Alonso Ramírez Fernández. Jefe de Servicio de la Concejalía de Políticas Sociales e Igualdad. Ayuntamiento de Huelva.

D.<sup>a</sup> Pepa Luisa Romero Eugenio. Dirección de Zona Trabajo Social "Cinturón Agroindustrial de Gibraleón". Huelva.

Nuestro especial agradecimiento a todas las personas que componen el comité por su colaboración con la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

25 | 1 | 01

## Servicios Sociales Comunitarios

