

APELLIDOS Y NOMBRE DEL INTERESADO	MATRICULA	EXP.DTE	FEC.DEN	IMPEUROS
DE HEVIA PEREZ, FRANCISCO	CA 003671AG	334110	12/02/07	30,00
DELFIN MARTINEZ, ANDRES JOSE	007704CZM	334495	23/02/07	30,00
DELGADO RAMIREZ, YOLANDA	001378BJK	333127	08/02/07	60,00
DURAN BASALOTE, MARIA DEL CARMEN	001740CTK	333130	08/02/07	150,00
EXPOSITO BLANCO, MARTINA	001696BWW	334400	20/02/07	30,00
EXPOSITO BLANCO, MARTINA	001696BWW	334392	21/02/07	30,00
EXPOSITO BLANCO, MARTINA	001696BWW	334432	21/02/07	30,00
EXPOSITO BLANCO, MARTINA	001696BWW	334394	23/02/07	30,00
FERNANDEZ GARCIA, MARIA DEL VALLE	000406DPR	334221	26/02/07	60,00
FERNANDEZ ROBLES, JUAN	000924CVY	334353	06/09/06	30,00
FERNANDEZ ROBLES, JUAN MANUEL	000924CVY	334352	12/09/06	30,00
FERNANDEZ SANCHEZ, DANIEL	CA 009583AM	333858	01/03/07	100,00
FERRADANS MACEIRA, ANA MARIA	001739DBG	334407	21/02/07	30,00
FUENTES FERNANDEZ, ANTONIO	003511DJK	334430	21/02/07	30,00
GADIA A ACTIVIDADES EMPRESARIALES S.L.	008375CNS	333155	12/02/07	90,00
GARCIA RAMIREZ, CESAREO	002429DHN	334306	19/03/07	100,00
GARCIA RODRIGUEZ, FRANCISCO JAVIER	CA 006048AK	334152	07/02/07	30,00
GARCIA TORRES, RUT	004595BLM	334168	09/02/07	30,00
GONZALEZ DE LA MUELA, EMILIO JOAQUIN	CA 000581BD	334157	08/02/07	30,00
GONZALEZ GONZALEZ, SILVIO	001305FKS	334336	20/03/07	100,00
GONZALEZ SALDAÑA, AGUSTIN	*007983BTC	334313	19/03/07	60,00
GONZALEZ VAZQUEZ, JULIO	001961CVY	334445	24/02/07	30,00
GUILLOT DE BARRASA, RAMON IGNACIO	CA 006697BH	334434	21/02/07	30,00
GUTIERREZ GUTIERREZ, CARLOS	C6 000820BPS	334258	29/09/06	100,00
HIDALGO MACHADO, ANTONIO	C3 000810BJH	334969	02/04/07	600,00
HUGUET MOYA, MIGUEL ANGEL	CA 008566AL	334397	23/02/07	30,00
INMOBILIARIA LA HUERTA S.L.	CA 007475BS	333814	05/03/07	60,00
INSTALACIONES Y MONTAJES ELEC. SANEAM. S.A.	007340DIP	333162	12/02/07	150,00
LACUNZA IRIGOYEN, ROSA BELEN	B 009631TC	333131	08/02/07	150,00
LLAVERO GUTIERREZ, PEDRO	003748FGH	334598	28/03/07	150,00
LOPEZ MORALES, JOSE ANTONIO	002881BHZ	333124	07/02/07	100,00
LOZANO SANJUAN, PILAR	CA 002141AX	333128	08/02/07	60,00
MARIN LOPEZ, DOLORES	CA 008033AP	333134	09/02/07	60,00
MARQUES GARCIA, AGUSTIN	003720BWP	334480	20/02/07	30,00
MARQUES GARCIA, AGUSTIN	003720BWP	334406	21/02/07	30,00
MARQUEZ MEDINA, MANUEL	C7 000068BPR	333172	14/02/07	100,00
MARTOS PINTO, JOSE JESUS	CA 002514AK	334248	19/09/06	100,00
MEIZOSO LOPEZ, MARIA JESUS	000909CIK	334431	21/02/07	30,00
MONTENEGRO PAVON, DANIEL	B 003991TW	334951	01/04/07	600,00
MONTERO ALFARO, SERGIO	006961CGM	333892	06/02/07	30,00
MORALES REYES, MIGUEL ANGEL	CA 000785BG	333142	09/02/07	60,00
MUNOZ GOMEZ, JUAN LUIS	002573BNM	334395	23/02/07	30,00
M DEL CORAL GONZALEZ GOMEZ,	000644FGD	333981	07/02/07	30,00
ORDOÑEZ BOZA, CARLOS	001220FCP	334461	20/02/07	30,00
ORTEGA VARO, JUAN RAMON	CA 000181W	333987	09/02/07	30,00
ORTEGA VARO, JUAN RAMON	CA 000181W	334077	16/02/07	30,00
ORTEGA VARO, JUAN RAMON	CA 000181W	334140	16/02/07	30,00
ORTIZ VAZQUEZ, RAFAEL	B 007615NC	333156	12/02/07	60,00
PALACIOS ALFONSO, ANTONIO J.	CA 002183BB	334444	24/02/07	30,00
PAMPARA JIMENEZ, MARIA BELEN	002748DCN	334239	15/03/07	100,00
PEDREGOSA DURAN, RAFAEL	007201BVG	334450	24/02/07	30,00
PERAL RAMIREZ, JOSE ANTONIO	007514BCY	334011	15/02/07	30,00
PERAL RAMIREZ, JOSE ANTONIO	007514BCY	334191	16/02/07	30,00
PIÑERO ROMERO, BENITA	007375DKM	334420	23/02/07	30,00
PLAT TERRERA, JOSE	CA 001378AM	334339	19/03/07	100,00
RAMIREZ MENA, RAUL	002977DPW	334592	28/03/07	100,00
RAMIREZ MENA, RAUL	002977DPW	334593	28/03/07	240,00
REAL ORGANVIDES, JOSE	CA 007617BS	333161	12/02/07	100,00
REGUERA MARTINEZ, ROSARIO	CA 003532BG	333178	11/01/07	30,00
RENTMOTOR 2000 S.L.	000392DPW	334302	15/03/07	100,00
REYES GARCIA, ISAAC	002442DMH	334307	16/03/07	100,00
RINCON PIULESTAN, MARIA DOLORES	CA 002194AL	333908	09/02/07	30,00
RINCON PIULESTAN, MARIA DOLORES	CA 002194AL	333971	15/02/07	30,00
RIVERA GUTIERREZ, ALBERTO	CA 006510AF	333132	05/01/07	150,00
RIVERO RAMOS, LUIS MANUEL	004385DST	334473	22/02/07	30,00
RODRIGUEZ RODRIGUEZ, CONCEPCION	CA 006292BH	333168	13/02/07	60,00
ROMERO ARDILA, JESUS	CA 005320S	334479	20/02/07	30,00
ROSA LOPEZ, ROSALIA	002958FCS	334348	27/01/07	30,00
RUIZ BERNAL, AGUSTIN	C4 000711BPP	334520	25/03/07	60,00
RUIZ RIVERA, JOSE LUIS	CA 004882AS	334375	20/02/07	30,00
RUIZ SANCHEZ, ERNESTO	008668CLT	333894	06/02/07	30,00
RUIZ SANCHEZ, ERNESTO	008668CLT	334034	09/02/07	30,00
RUIZ SANCHEZ, ERNESTO	008668CLT	334066	14/02/07	30,00
SALADO MARIN, DIEGO	006413FJW	333153	12/02/07	100,00
SANCHEZ BRUN, ISIDRO	008237DFD	334360	20/03/07	100,00
SANCHEZ CAMACHO, JOSE LUIS	000879CGD	334425	23/02/07	30,00
SANCHEZ CARRASCO, MARIA	CA 009632AV	334042	09/02/07	30,00
SANCHEZ GAMITO, FRANCISCO MANUEL	003210DLX	333139	10/02/07	100,00
SANCHEZ REINA, FRANCISCO	V 008739HH	334046	09/02/07	30,00
SANCHEZ REINA, FRANCISCO	V 008739HH	334124	14/02/07	30,00
SANCHEZ REINA, FRANCISCO	V 008739HH	334390	21/02/07	30,00
SANCHEZ REINA, FRANCISCO	V 008739HH	334488	22/02/07	30,00
SANCHEZ SANDOVAL, JUAN JOSE	003643BWD	333926	05/02/07	30,00
SANCHO JIMENEZ, JOSE ANTONIO	007052CZF	334376	20/02/07	30,00
SANTOS LEONES, ROSALIA	CA 005734BK	334502	08/02/07	100,00
VILLAR VACA, FRANCISCO	009027BYN	334036	09/02/07	30,00

CADIZ, 02 de Julio de 2007. EL SECRETARIO GRAL., Fdo.: Antonio Ortiz Espinosa. EL JEFE DE LA SECCION, Fdo.: Lourdes Álvarez Jurado. N° 7.628

**AYUNTAMIENTO DE ALGECIRAS**  
**GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO**  
ANUNCIO

EXP.: 547/06. Por Decreto de la Alcaldía número 4.971, de fecha dieciséis de mayo de dos mil siete, se ha resuelto aprobar inicialmente el "PROYECTO DE

URBANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE EJECUCIÓN EJECUCIÓN 6, U.E.9-A "CABO FARRUC OESTE", PROMOVIDO POR PROMOCIONES TOLONDRÍA, S.L.", y en cumplimiento de exigencia legal, se ha resuelto someter a información pública el citado Proyecto y la demás documentación del correspondiente expediente.

En consecuencia, durante el plazo de VEINTE DIAS, a contar desde la inserción de este Anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia de Cádiz, podrá examinarse todo ello en la Sección Administrativa de la Gerencia Municipal de Urbanismo (Edificio Municipal en calle Regino Martínez), y presentarse, dentro de dicho plazo, las alegaciones y observaciones que al respecto se estimen pertinentes.

Asimismo con la presente publicación se consideran notificados los interesados desconocidos o con domicilio ignorado, a los efectos establecidos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Algeciras, a 4 de Junio de 2.007. EL DELEGADO DE URBANISMO, Fdo.: Diego Sánchez Rull. N° 7.638

**AYUNTAMIENTO DE LA LINEA DE LA CONCEPCION**  
ANUNCIO

"Habiendo sido aprobado de forma definitiva, al no existir reclamaciones el Reglamento Municipal Regulator de la Gestión de la Calidad en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de La Línea de la Concepción, se procede a la publicación de su texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 196.2 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales."

REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE LA LÍNEA DE LA CONCEPCIÓN.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

o Artículo 1. Objeto.

o Artículo 2. Ámbito.

o Artículo 3. Tipologías de actuación.

o Artículo 4. Programas de calidad.

o Artículo 5. Principios generales de actuación.

o Artículo 6. Dimensiones de valoración de la calidad de servicio en los Servicios Sociales.

o Artículo 7. Garantías organizativas para el desarrollo del marco competencial y la coherencia del sistema de calidad de los Servicios Sociales.

TÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

o Artículo 8. Derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales.

o Artículo 9. Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales.

o Artículo 10. Acción protectora.

TÍTULO III. COMISIÓN TÉCNICA DE CALIDAD.

o Artículo 11 Estructura.

o Artículo 12. Funciones de la Comisión Técnica de Calidad.

o Artículo 13. Coordinación intramunicipal.

TÍTULO IV. PROGRAMAS DE CALIDAD.

o Artículo 14. Programa de planificación.

o Artículo 15. Programa de evaluación.

o Artículo 16. Programa de mejora.

o Artículo 17. Programa de normalización y estandarización de la prestación del servicio.

o Artículo 18. Programa de análisis de la demanda y grado de satisfacción de la persona usuaria.

o Artículo 19 a 23 Programa de Cartas de Servicios.

o Artículo 19. Programa de cartas de servicios.

o Artículo 20. Estructura y contenido de las Cartas de Servicios.

o Artículo 21. Elaboración y gestión de las Cartas de Servicios.

o Artículo 22. Aprobación y difusión de las Cartas de Servicios.

o Artículo 23. Seguimiento de las Cartas de Servicios.

o Artículo 24. Programa de quejas y sugerencias.

o Artículo 25. Programas y Protocolos específicos para Centros propios.

o Artículo 26. Programas de acreditación de centros o servicios sociales municipales.

o Artículo 27. Programas específicos de gestión del conocimiento e incentivos del personal de los Servicios Sociales.

o Artículo 28. Programa de búsqueda, análisis, comparación, intercambio e incorporación de buenas prácticas (benchmarking).

TÍTULO V. FOMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD

o Artículo 29. Acreditación de la calidad.

o Artículo 30. Contratación administrativa.

o Artículo 31. Premios de calidad.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Resoluciones e Instrucciones para el desarrollo del Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Entrada en vigor.

REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE LA LÍNEA DE LA CONCEPCIÓN.

Exposición de Motivos

La calidad es una característica de un servicio, que se puede medir directamente como cumplimiento de un estándar, o indirectamente por la apreciación o el impacto en los clientes o ciudadanos, y en concreto en las personas usuarias de los servicios públicos. Se define también como el conjunto de estrategias globales que abarcan a una organización pública o a todo un sector de la misma que se diseña con el fin último de involucrar y movilizar la totalidad de los recursos de la organización hacia una satisfacción permanente de las expectativas de los ciudadanos o usuarios, a través de un esfuerzo constante de mejora continua.

En los últimos años las Administraciones Públicas, tanto a nivel europeo,

estatal, autonómico o local, han venido mostrando un interés cada vez mayor en el conocimiento e implantación de la cultura de la calidad, y sus métodos y modelos de autoevaluación, evaluación y reconocimiento, técnicas que proceden en un principio del sector industrial privado. Ese interés es fruto de una necesidad de adaptación de las estructuras organizativas de las Administraciones Públicas a las crecientes demandas y niveles de exigencia de los ciudadanos, y a la complejidad de nuevas necesidades detectadas, a lo que han de hacer frente con la tradicional limitación de recursos. El concepto de calidad va, en este sentido, unido al de modernización, que es una meta perseguida por las administraciones.

Las Administraciones, como organizaciones prestadoras de servicios, han convertido al ciudadano en el referente de toda su actuación. Por ello, la gestión de la calidad significa, no sólo una opción de modernización y de acercamiento del ciudadano a las Administraciones Públicas, sino una cultura que promueve una forma de relación con los ciudadanos, teniendo en cuenta cuatro valores básicos: proximidad, sencillez, transparencia y eficiencia.

En el Sistema Público de Servicios Sociales la necesidad de modernización no es menor, ni tampoco le es ajena ni incompatible la cultura de la calidad.

La Constitución Española de 1978 ya recoge en su preámbulo la declaración de "asegurar a todos una digna calidad de vida". En la legislación sectorial de Servicios Sociales, a falta de una ley marco estatal, similar a las aprobadas para el sistema nacional de salud o el sector educativo, no existen tampoco leyes reguladoras de la gestión de la calidad, lo que si sucede en los referidos sistemas sanitario y educativo, que conforman, junto al Sistema Público de Servicios Sociales, los cimientos del Estado social y democrático de Derecho, o Estado del Bienestar, como lo configura nuestra vigente Constitución.

La normativa autonómica recoge en diversas disposiciones normativas conceptos afines a la gestión de la calidad. Por su parte, las entidades sin fin lucrativo también vienen implantando modelos de gestión de la calidad, y avanzando en el diseño de modelos propios.

La legislación vigente en materia de Régimen Local, en el art. 4.1.a) de la Ley 7/1.985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local, permite a los Ayuntamientos ejercer la potestad reglamentaria y de autoorganización de sus servicios, dentro de la esfera de sus competencias, entre las cuales se encuentra, en el art. 25.2.k), la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social.

Los Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de La Línea de la Concepción no son ajenos a la preocupación por la modernización y satisfacción de las expectativas de las personas usuarias, ni les resultan extraños los conceptos, procesos y procedimientos que integran en mayor o menor medida los sistemas de gestión de la calidad. Así, la planificación, la programación, las encuestas de satisfacción, la participación de los grupos de interés, la aprobación de planes sectoriales plurianuales, la sistematización de procesos y procedimientos, los protocolos, la fijación de objetivos y el seguimiento de resultados, las relaciones externas, la autoevaluación, la elaboración de memorias anuales, las inspecciones externas, la obtención de autorizaciones administrativas y acreditación de centros, el establecimiento de canales de comunicación, el intercambio de buenas prácticas, son actuaciones que en los últimos años, han ido incrementándose y en general mejorando continuamente.

La integración por tanto del conjunto de estrategias, técnicas y actuaciones organizativas desplegadas por los Servicios Sociales, en un marco de gestión de la calidad no viene sino a consolidar, normalizar y en definitiva mejorar y modernizar la gestión que se viene realizando, unificando criterios con otras Administraciones.

El presente Reglamento delimita el marco competencial, define principios y valores, derechos, deberes, garantías y compromisos, relaciona los programas aplicables para una mejora continua, e indica los modelos de evaluación de la calidad pueden utilizarse de entre los diseñados específicamente para las Administraciones Públicas, y deja abierto el posterior desarrollo técnico y reglamentario.

Se han tenido en cuenta, para la elaboración del Reglamento Municipal de gestión de la calidad en los Servicios Sociales, normas estatales aprobadas al efecto para su ámbito de actuación, como el R.D. 951/2.005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado y las Resoluciones de 6 de febrero de 2.006 y de 16 de mayo, de la Secretaría General para la Administración Pública, por las que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas y se dictan instrucciones operativas para la certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de la Administración General del Estado.

Se han estudiado también, y tenido en cuenta, la normativa autonómica de diferentes regiones referidas a la calidad en los servicios sociales, así como las iniciativas realizadas en diversas entidades locales.

Se ha buscado la sencillez en su aplicación, evitar errores reconocidos en la implantación de algunos modelos y procurar una adecuada racionalidad y optimización de los recursos a emplear, para lo que se ha primado fundamentalmente que la iniciativa y la gestión de la calidad sea efectuada por los profesionales de los propios servicios municipales.

## TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Objeto

1. El objeto principal del presente Reglamento es establecer el marco competencial para el desarrollo de las actuaciones, programas y estructuras necesarios para fomentar y desarrollar un sistema de calidad en el ámbito de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de La Línea de la Concepción.

A su vez, es objeto de esta norma municipal promover la implantación, en el Área de Servicios Sociales, de una cultura de la calidad que se asentará sobre tres ejes fundamentales:

- Calidad para el ciudadano, que debe percibir una Administración accesible y obtener de la misma respuestas eficaces, eficientes y transparentes.
- Calidad en la gestión, mediante la elaboración de programas y la formación de profesionales en la adecuada utilización de los mismos.
- Calidad en la toma de decisiones para optimizar la utilización de los recursos disponibles.

2. A estos efectos, la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales

impulsará un sistema de mejora continua que contemple:

- La optimización de los recursos del ámbito de los Servicios Sociales, garantizando la adecuada distribución de los mismos de forma que se compensen los desequilibrios sociales, educativos, culturales y económicos de las distintas zonas y barriadas y se logre una mayor cohesión social.
- La implantación de sistemas de gestión de calidad.
- La formación del personal y su participación en el diseño de procesos de mejora.

### Artículo 2. Ambito.

Este Reglamento será de aplicación a todas las entidades, centros y servicios que, dependiendo del Excmo. Ayuntamiento de La Línea de la Concepción, se integran en el Sistema Público de Servicios Sociales, sin perjuicio de que se establezcan concretas obligaciones para los centros y servicios dependientes de la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales y para aquellas entidades que en su caso concierten plazas públicas con aquélla.

### Artículo 3. Tipologías de actuación.

La calidad en el ámbito de los Servicios Sociales se extenderá a todas las actuaciones dirigidas a los destinatarios del mismo y entre ellas:

1. Aquellas cuya finalidad primordial es proporcionar a los ciudadanos, grupos o entidades la información y asesoramiento técnico necesario en orden a posibilitar su acceso a los recursos sociales existentes, orientando y analizando las demandas sociales planteadas, y que se gestionan a través del Servicio de Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento (S.I.V.O.A.)

2. Aquellas cuya finalidad es facilitar la permanencia del individuo en su medio habitual de vida y el entorno familiar, favoreciendo el mantenimiento de su capacidad de autonomía durante el mayor tiempo posible mediante planes individualizados de actuación, y evitando el desarraigo, y que se gestionan a través del Servicio de Ayuda a Domicilio.

3. Aquellas cuya finalidad principal es la de posibilitar las condiciones personales y sociales para la convivencia, participación e integración de los individuos en la vida social, con especial atención a las acciones de carácter preventivo, y que trata, asimismo, de recobrar la vinculación efectiva y activa de los individuos y grupos en su entorno, cuando éste se haya deteriorado o perdido, actuaciones que se gestionan a través del Servicio de Convivencia y Reinserción Social.

4. Aquellas cuya finalidad es la de fomentar y apoyar las manifestaciones de solidaridad de la comunidad, impulsar y promover el asociacionismo, potenciar las asociaciones existentes y ofrecer cauces apropiados que favorezcan la participación de la comunidad, actuaciones que se concretan en el Servicio de Cooperación Social.

5. Las Prestaciones Complementarias a las prestaciones técnicas o de servicios, que se consideran de carácter urgente o coyuntural y que son las siguientes:

- Las Ayudas de Emergencia Social (A.E.S.)
- Las Ayudas Económicas Familiares.
- Otras ayudas que pudieran establecerse.

6. Las realizadas en los centros, residenciales o no, destinados a un sector específico de la población.

7. Las realizadas por equipos de intervención social en medio abierto y las destinadas a la transformación de zonas con necesidades especiales.

8. Cualquier otra intervención que pueda realizarse por los Servicios Sociales no incluida en los anteriores apartados.

### Artículo 4. Programas de calidad.

1. Los Programas de Calidad a que se refiere este Reglamento son los siguientes:

- Programa de planificación.
- Programa de evaluación.
- Programas de mejora.
- Programa de normalización y estandarización de la prestación del servicio.
- Programa de análisis de la demanda y medición del grado de satisfacción del ciudadano.
- Programa de cartas de servicio y/o.
- Programa de quejas y sugerencias.
- Programas y Protocolos específicos para servicios y centros propios.
- Programas de acreditación de centros o servicios públicos.
- Programas específicos de gestión del conocimiento e incentivación del personal de los Servicios Sociales.
- Programa de búsqueda, análisis, comparación, intercambio e incorporación de buenas prácticas (benchmarking).
- Cuantos otros programas sean complementarios de los anteriores o persigan la mejora de la calidad de los Servicios Sociales.

2. La aplicación de los anteriores programas de calidad a los distintos centros, servicios y unidades organizativas de los Servicios Sociales se determinará teniendo en cuenta las necesidades y características de cada uno de ellos, e idénticas circunstancias se considerarán para su priorización, sin que resulte imperativo aplicar todos los programas por igual a cada uno, ni todos al mismo tiempo, ni en su totalidad.

### Artículo 5. Principios generales de actuación.

1. La calidad en la prestación de los Servicios Sociales se asentará en los principios que a continuación se detallan, sin perjuicio de los desarrollados en la Ley 30/1.992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la Ley 2/1.988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía, y en otras leyes reguladoras del Sistema Público de Servicios Sociales. Todos ellos serán tenidos en cuenta en la inspección y en los sistemas de evaluación de la calidad:

- Principio de legitimidad democrática, entendido como aquella gestión de lo público que concibe al ciudadano como la razón de ser de la existencia de las Administraciones Públicas y que en el ámbito de los Servicios Sociales se dirige a la satisfacción de las necesidades reales de los ciudadanos.
- Principio de legalidad, que supone la gestión de los Servicios Sociales mediante la aplicación de procedimientos legal y reglamentariamente establecidos.
- Principio de eficacia, entendido como la consecución real de los objetivos que se

persiguen.

d. Principio de eficiencia, entendido como la ejecución de políticas y la prestación de Servicios Sociales mediante una óptima utilización de medios que posibiliten la consecución de los fines perseguidos.

e. Principio de economía, entendido como la consecución de los objetivos pretendidos con el coste económico más racional para los intereses económicos del Ayuntamiento de La Línea de la Concepción.

f. Principio de coordinación interdepartamental e interadministrativa, entendido como la aplicación de mecanismos que permitan a una administración responsable de una política pública o de la prestación de un servicio público relacionarse con otras competentes para la consecución de objetivos e intereses públicos comunes y la mejor satisfacción de las demandas de los ciudadanos en la forma más eficaz.

g. Principio de transparencia, entendido como el deber de la Administración de realizar su actividad facilitando la información necesaria al ciudadano, tanto colectiva como individualmente, sobre la forma de gestionar los Servicios Sociales.

h. Principio de prevención, entendido como la forma de diseñar políticas y de gestionar y prestar servicios que se anticipa a los problemas y demandas que puedan suscitarse.

i. Principio de celeridad, entendido como la consecución de los objetivos pretendidos en el menor tiempo posible.

j. Principio de participación ciudadana, entendido como la elaboración y la aplicación de sistemas y métodos que permiten a los ciudadanos, tanto individual como asociadamente, intervenir y formular sugerencias, observaciones o alegaciones, o presentar reclamaciones y quejas relacionadas con el funcionamiento de los Servicios Sociales.

k. Principio de coherencia, entendido como la prestación de Servicios Sociales de forma continua, cierta y estable, sin introducir rupturas o sobresaltos innecesarios respecto a situaciones que los ciudadanos conocen y aceptan.

l. Principio de simplicidad, entendido como la utilización de técnicas y métodos que permiten la simplificación de trámites, la eliminación de procedimientos innecesarios.

m. Principio de comprensión, entendido como la existencia de normas y procedimientos claros y comprensibles para los usuarios, así como el empleo de medios públicos de información en los que se utiliza un lenguaje comprensible.

n. Principio de modernización, entendido como la gestión que incorpora el uso de las nuevas tecnologías y tiene en cuenta criterios de actualización y mejora de las infraestructuras en las instalaciones y edificios en los que se prestan Servicios Sociales.

o. Principio de objetividad, en el servicio de los intereses públicos, lo cual implica la neutralidad ideológica respecto de lo establecido en las normas o en las órdenes que debe cumplir, así como el deber de imparcialidad en la acción administrativa, que es una consecuencia del principio de igualdad ante la ley en el procedimiento. Y por último, la objetividad supone que se persigan necesariamente intereses públicos, aquellos que constituyen el fin de la potestad que se ejerce, y no ninguna otra finalidad, lo que acarrearía el vicio de desviación de poder.

2. Junto a los anteriores principios, que inspirarán de manera transversal la actuación en materia de calidad de los Servicios Sociales de La Línea, se tendrán en cuenta también, en cuanto resulte aplicable, los principios éticos y deontológicos de las diferentes profesiones que se desempeñan en el ámbito específico de los Servicios Sociales.

Artículo 6.- Dimensiones para la valoración de la calidad de servicio en los Servicios Sociales.

El Ayuntamiento de La Línea de la Concepción considera, conforme a la opinión técnica y científica más consolidada en materia de calidad, que las personas usuarias tienden a valorar la calidad de los Servicios Sociales conforme a una serie de dimensiones, resultando convenientes enunciarlas y definir las a efectos de su conocimiento y consideración por parte de los responsables políticos y técnicos, y del conjunto de los empleados públicos municipales, especialmente de los profesionales que intervienen en los Servicios Sociales, y obtener una adecuada gestión de la calidad. Estas dimensiones son:

1.- Fiablez.- Es la habilidad del personal para realizar el servicio ofrecido con formalidad, de forma cuidadosa y con exactitud. Incluye la puntualidad y todos los elementos que permiten a las personas usuarias percibir los niveles de formación y conocimientos profesionales de los empleos públicos de los Servicios Sociales, y los errores en esta dimensión pueden tener un efecto negativo sobre la confianza de las personas usuarias en toda la institución municipal, y especialmente en los Servicios Sociales.

2.- Seguridad y confianza en la intervención: Se refiere a la competencia, cortesía y empatía del personal que presta el servicio y que infunde confianza en las personas usuarias, y que son conceptos distintos y complementarios.

2.1: competencia.- Se define como el conjunto de los comportamientos, conocimientos, habilidades y experiencias, personales y profesionales, que interactúan para obtener un resultado excelente.

2.1: cortesía.- Es la característica que implica actuar de forma comedida, respetuosa y considerada a las propiedades, condiciones y el tiempo de las personas usuarias, así como con respeto en el contacto personal.

2.3: empatía.- Es la habilidad que poseen las personas, mediante la cual pueden inferir aproximadamente los pensamientos y sentimientos de otras personas, generándoles sensación de comprensión, lo que les sitúa en disposición de ofrecer a las personas usuarias una atención personalizada. La empatía requiere un fuerte compromiso e implicación con la persona usuaria, un conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales, así como de sus requerimientos específicos. La empatía significa escuchar a las personas usuarias, y se mejora por medio de la buena comunicación, lo que supone mantenerlas informadas utilizando un lenguaje que ellos puedan entender.

3.- Responsabilidad o capacidad de respuesta.- Es la actitud que muestran los empleados públicos profesionales de los Servicios Sociales para ayudar a las personas usuarias y para prestar el servicio con prontitud y rapidez. Implica el transmitir a las personas usuarias que sus intereses se aprecian y se comprenden, así como la accesibilidad de las mismas, entendida como la posibilidad que aquellas tienen para entrar en contacto con

los Servicios Sociales y la facilidad para ello.

4.- Tangibilidad.- Es la parte visible de la oferta de servicio, y significa que, al consistir los servicios sociales en una serie de actuaciones, prestaciones y realizaciones no materiales, las personas usuarias tienden a buscar aspectos tangibles asociados al servicio que les ayude a juzgar la calidad de los mismos. Los elementos tangibles incluyen los formularios, documentación, correspondencia, circulares informativas, cartelería, folletos, rotulación, señalética y otros productos tangibles que se reciben o perciben de los Servicios Sociales.

Artículo 7.- Garantías organizativas para el desarrollo del marco competencial y la coherencia del sistema de calidad de los Servicios Sociales.

La Concejalía competente en materia de Servicios Sociales del Ayuntamiento de La Línea de la Concepción al objeto de conseguir la mejor implantación de la cultura de la calidad y la coherencia del sistema de calidad adoptará las medidas oportunas conducentes a garantizar:

a) La información y evaluación en materia de salud laboral y de riesgos laborales generales y específicos del personal de los Servicios Sociales, así como las condiciones de ergonomía y bienestar en el trabajo.

b) La seguridad interior y exterior de las personas y los bienes en los centros de servicios sociales, y la seguridad de las personas durante las prestaciones realizadas fuera de los centros.

c) La seguridad de los edificios destinados a los Servicios Sociales, especialmente en materia arquitectónica y de prevención de incendios; la conservación, limpieza, mantenimiento, reforma y mejora de los mismos en los casos necesarios, atendiendo especialmente a alcanzar las adecuadas condiciones térmicas y acústicas.

d) Un clima laboral idóneo, tendente a la motivación y mejora de las competencias profesionales, y con protocolos, actitudes y decisiones adecuadas para prevenir, detectar y erradicar situaciones de violencia, acoso moral, acoso sexual o discriminación, y asegurar la igualdad de oportunidades, especialmente de género, y la efectiva integración laboral de la mujer.

e) La objetividad en la evaluación del desempeño profesional.

f) La accesibilidad de las personas discapacitadas y su efectiva integración laboral.

g) La atención a las prácticas que mejoren la organización del trabajo para conseguir la conciliación de la vida familiar y laboral.

h) La preservación, conservación o restauración del medio ambiente.

TITULOII. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Artículo 8. Derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales.

A los efectos del presente Reglamento se entiende por persona usuaria a aquella que de forma temporal o permanente sea receptora de los recursos propios del sistema de Servicios Sociales. Las personas usuarias de Servicios Sociales gozarán de los derechos contenidos en el decálogo que a continuación se detalla, sin perjuicio de los que puedan reconocerse en la normativa europea, estatal, autonómica y local que, en su caso, resulte aplicable:

1. A acceder a los centros o servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2. A acceder, permanecer y cesar en la utilización del servicio o centro por voluntad propia.

3. A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento de la persona usuaria o, en su caso, su representante legal.

4. A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.

5. A participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.

6. A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.

7. A presentar quejas y sugerencias.

8. A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibirá y en general toda aquella información que requiera como persona usuaria.

9. A mantener sus vínculos socio familiares en los centros en que esté ingresado.

10. A disfrutar de las prestaciones del centro o servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación, cuando así sea necesario, con otros sistemas afines, como el socio-sanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los Servicios Sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

El ejercicio de estos derechos podrá ser objeto de limitaciones en virtud de la normativa específica que le sea de aplicación.

El decálogo de derechos de la persona usuaria deberá estar expuesto en lugar visible en los centros y servicios autorizados. En el caso de los servicios prestados en el domicilio de la persona usuaria, se le facilitará a ésta el decálogo de derechos, o en su defecto a su representante legal o guardador de hecho.

Artículo 9. Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales.

Son deberes de las personas usuarias los siguientes:

1. Cumplir las normas específicas que definen y regulan los distintos recursos del ámbito de los Servicios Sociales.

2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia. En este sentido, las personas usuarias y quienes les acompañen, mientras se encuentren en alguno de los centros o fuera de ellos con ocasión de la solicitud, ejecución o gestión relacionada con la intervención social deberán, en lo posible, mantener las adecuadas condiciones de higiene y salubridad personal y del hogar, así como respecto del vestuario, enseres e instalaciones donde se encuentren.

3. Abonar, en su caso, el precio o tributo que le corresponda por los servicios recibidos.

4. Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias personales, económicas y sociales cuando así lo exija la normativa vigente y responsabilizarse de la veracidad de dicha información. Asimismo, deberán informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación.

5. Hacer un buen uso de los servicios y recursos sociales, evitando el abuso de los derechos, del tiempo y de los recursos económicos, materiales o personales a los que

tenga acceso.

6. Acudir con puntualidad a las citas concertadas, atender a los requerimientos que le sean practicados, y evitar interrupciones, discusiones, dilaciones o demoras innecesarias y/o injustificadas, durante la intervención de los servicios sociales.

7. Evitar la exigencia o solicitud de privilegio, trato de favor, compromisos improcedentes, beneficio injusto, prioridad injustificada o cualquier irregularidad respecto al acceso, tramitación, resolución o ejecución de las prestaciones o recursos.

8. No hacer ofrecimiento alguno de dinero, promesa, recompensa, favores o regalos al personal interviniente.

9. No proferir insultos, injurias, calumnias o difamaciones, ni actuar mediante chantajes, amenazas o coacciones, directas o encubiertas, con respecto al personal, responsables políticos o técnicos, otras personas usuarias o las respectivas personas familiares o allegadas de todos ellos.

10. Cualquier otro establecido en el ordenamiento jurídico o en los reglamentos de régimen interior de los centros de Servicios Sociales.

El cumplimiento de estos deberes podrá ser objeto de AYUNTAMIENTO DE LA LÍNEA DE LA CONCEPCIÓN ANUNCIO

“Habiendo sido aprobado de forma definitiva, al no existir reclamaciones el Reglamento Municipal Regulador de la Gestión de la Calidad en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de La Línea de la Concepción, se procede a la publicación de su texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 196.2 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.”

REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE LA LÍNEA DE LA CONCEPCIÓN.

· EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

· TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

o Artículo 1. Objeto.

o Artículo 2. Ámbito.

o Artículo 3. Tipologías de actuación.

o Artículo 4. Programas de calidad.

o Artículo 5. Principios generales de actuación.

o Artículo 6. Dimensiones de valoración de la calidad de servicio en los Servicios Sociales.

o Artículo 7. Garantías organizativas para el desarrollo del marco competencial y la coherencia del sistema de calidad de los Servicios Sociales.

· TÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

o Artículo 8. Derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales.

o Artículo 9. Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales.

o Artículo 10. Acción protectora.

· TÍTULO III. COMISIÓN TÉCNICA DE CALIDAD.

o Artículo 11 Estructura.

o Artículo 12. Funciones de la Comisión Técnica de Calidad.

o Artículo 13. Coordinación intramunicipal.

· TÍTULO IV. PROGRAMAS DE CALIDAD.

o Artículo 14. Programa de planificación.

o Artículo 15. Programa de evaluación.

o Artículo 16. Programa de mejora.

o Artículo 17. Programa de normalización y estandarización de la prestación del servicio.

o Artículo 18. Programa de análisis de la demanda y grado de satisfacción de la persona usuaria.

o Artículo 19 a 23 Programa de Cartas de Servicios.

o Artículo 19. Programa de cartas de servicios.

o Artículo 20. Estructura y contenido de las Cartas de Servicios.

o Artículo 21. Elaboración y gestión de las Cartas de Servicios.

o Artículo 22. Aprobación y difusión de las Cartas de Servicios.

o Artículo 23. Seguimiento de las Cartas de Servicios.

o Artículo 24. Programa de quejas y sugerencias.

o Artículo 25. Programas y Protocolos específicos para Centros propios.

o Artículo 26. Programas de acreditación de centros o servicios sociales municipales.

o Artículo 27. Programas específicos de gestión del conocimiento e incentivación del personal de los Servicios Sociales.

o Artículo 28. Programa de búsqueda, análisis, comparación, intercambio e incorporación de buenas prácticas (benchmarking).

· TÍTULO V. FOMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD

o Artículo 29. Acreditación de la calidad.

o Artículo 30. Contratación administrativa.

o Artículo 31. Premios de calidad.

· DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Resoluciones e Instrucciones para el desarrollo del Reglamento.

· DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Entrada en vigor.

REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE LA LÍNEA DE LA CONCEPCIÓN.

Exposición de Motivos

La calidad es una característica de un servicio, que se puede medir directamente como cumplimiento de un estándar, o indirectamente por la apreciación o el impacto en los clientes o ciudadanos, y en concreto en las personas usuarias de los servicios públicos. Se define también como el conjunto de estrategias globales que abarcan a una organización pública o a todo un sector de la misma que se diseña con el fin último de involucrar y movilizar la totalidad de los recursos de la organización hacia una satisfacción permanente de las expectativas de los ciudadanos o usuarios, a través de un esfuerzo constante de mejora continua.

En los últimos años las Administraciones Públicas, tanto a nivel europeo,

estatal, autonómico o local, han venido mostrando un interés cada vez mayor en el conocimiento e implantación de la cultura de la calidad, y sus métodos y modelos de autoevaluación, evaluación y reconocimiento, técnicas que proceden en un principio del sector industrial privado. Ese interés es fruto de una necesidad de adaptación de las estructuras organizativas de las Administraciones Públicas a las crecientes demandas y niveles de exigencia de los ciudadanos, y a la complejidad de nuevas necesidades detectadas, a lo que han de hacer frente con la tradicional limitación de recursos. El concepto de calidad va, en este sentido, unido al de modernización, que es una meta perseguida por las administraciones.

Las Administraciones, como organizaciones prestadoras de servicios, han convertido al ciudadano en el referente de toda su actuación. Por ello, la gestión de la calidad significa, no sólo una opción de modernización y de acercamiento del ciudadano a las Administraciones Públicas, sino una cultura que promueve una forma de relación con los ciudadanos, teniendo en cuenta cuatro valores básicos: proximidad, sencillez, transparencia y eficiencia.

En el Sistema Público de Servicios Sociales la necesidad de modernización no es menor, ni tampoco le es ajena ni incompatible la cultura de la calidad.

La Constitución Española de 1978 ya recoge en su preámbulo la declaración de “asegurar a todos una digna calidad de vida”. En la legislación sectorial de Servicios Sociales, a falta de una ley marco estatal, similar a las aprobadas para el sistema nacional de salud o el sector educativo, no existen tampoco leyes reguladoras de la gestión de la calidad, lo que sí sucede en los referidos sistemas sanitario y educativo, que conforman, junto al Sistema Público de Servicios Sociales, los cimientos del Estado social y democrático de Derecho, o Estado del Bienestar, como lo configura nuestra vigente Constitución.

La normativa autonómica recoge en diversas disposiciones normativas conceptos afines a la gestión de la calidad. Por su parte, las entidades sin fin lucrativo también vienen implantando modelos de gestión de la calidad, y avanzando en el diseño de modelos propios.

La legislación vigente en materia de Régimen Local, en el art. 4.1.a) de la Ley 7/1.985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local, permite a los Ayuntamientos ejercer la potestad reglamentaria y de autoorganización de sus servicios, dentro de la esfera de sus competencias, entre las cuales se encuentra, en el art. 25.2.k), la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social.

Los Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de La Línea de la Concepción no son ajenos a la preocupación por la modernización y satisfacción de las expectativas de las personas usuarias, ni les resultan extraños los conceptos, procesos y procedimientos que integran en mayor o menor medida los sistemas de gestión de la calidad. Así, la planificación, la programación, las encuestas de satisfacción, la participación de los grupos de interés, la aprobación de planes sectoriales plurianuales, la sistematización de procesos y procedimientos, los protocolos, la fijación de objetivos y el seguimiento de resultados, las relaciones externas, la autoevaluación, la elaboración de memorias anuales, las inspecciones externas, la obtención de autorizaciones administrativas y acreditación de centros, el establecimiento de canales de comunicación, el intercambio de buenas prácticas, son actuaciones que en los últimos años, han ido incrementándose y en general mejorando continuamente.

La integración por tanto del conjunto de estrategias, técnicas y actuaciones organizativas desplegadas por los Servicios Sociales, en un marco de gestión de la calidad no viene sino a consolidar, normalizar y en definitiva mejorar y modernizar la gestión que se viene realizando, unificando criterios con otras Administraciones.

El presente Reglamento delimita el marco competencial, define principios y valores, derechos, deberes, garantías y compromisos, relaciona los programas aplicables para una mejora continua, e indica los modelos de evaluación de la calidad pueden utilizarse de entre los diseñados específicamente para las Administraciones Públicas, y deja abierto el posterior desarrollo técnico y reglamentario.

Se han tenido en cuenta, para la elaboración del Reglamento Municipal de gestión de la calidad en los Servicios Sociales, normas estatales aprobadas al efecto para su ámbito de actuación, como el R.D. 951/2.005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado y las Resoluciones de 6 de febrero de 2.006 y de 16 de mayo, de la Secretaría General para la Administración Pública, por las que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas y se dictan instrucciones operativas para la certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de la Administración General del Estado.

Se han estudiado también, y tenido en cuenta, la normativa autonómica de diferentes regiones referidas a la calidad en los servicios sociales, así como las iniciativas realizadas en diversas entidades locales.

Se ha buscado la sencillez en su aplicación, evitar errores reconocidos en la implantación de algunos modelos y procurar una adecuada racionalidad y optimización de los recursos a emplear, para lo que se ha primado fundamentalmente que la iniciativa y la gestión de la calidad sea efectuada por los profesionales de los propios servicios municipales.

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

1. El objeto principal del presente Reglamento es establecer el marco competencial para el desarrollo de las actuaciones, programas y estructuras necesarios para fomentar y desarrollar un sistema de calidad en el ámbito de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de La Línea de la Concepción.

A su vez, es objeto de esta norma municipal promover la implantación, en el Área de Servicios Sociales, de una cultura de la calidad que se asentará sobre tres ejes fundamentales:

- Calidad para el ciudadano, que debe percibir una Administración accesible y obtener de la misma respuestas eficaces, eficientes y transparentes.
- Calidad en la gestión, mediante la elaboración de programas y la formación de profesionales en la adecuada utilización de los mismos.
- Calidad en la toma de decisiones para optimizar la utilización de los recursos disponibles.

2. A estos efectos, la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales

impulsará un sistema de mejora continua que contemple:

- a. La optimización de los recursos del ámbito de los Servicios Sociales, garantizando la adecuada distribución de los mismos de forma que se compensen los desequilibrios sociales, educativos, culturales y económicos de las distintas zonas y barriadas y se logre una mayor cohesión social.
- b. La implantación de sistemas de gestión de calidad.
- c. La formación del personal y su participación en el diseño de procesos de mejora.

#### Artículo 2. Ámbito.

Este Reglamento será de aplicación a todas las entidades, centros y servicios que, dependiendo del Excmo. Ayuntamiento de La Línea de la Concepción, se integran en el Sistema Público de Servicios Sociales, sin perjuicio de que se establezcan concretas obligaciones para los centros y servicios dependientes de la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales y para aquellas entidades que en su caso concierten plazas públicas con aquella.

#### Artículo 3. Tipologías de actuación.

La calidad en el ámbito de los Servicios Sociales se extenderá a todas las actuaciones dirigidas a los destinatarios del mismo y entre ellas:

1. Aquellas cuya finalidad primordial es proporcionar a los ciudadanos, grupos o entidades la información y asesoramiento técnico necesario en orden a posibilitar su acceso a los recursos sociales existentes, orientando y analizando las demandas sociales planteadas, y que se gestionan a través del Servicio de Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento (S.I.V.O.A.)
2. Aquellas cuya finalidad es facilitar la permanencia del individuo en su medio habitual de vida y el entorno familiar, favoreciendo el mantenimiento de su capacidad de autonomía durante el mayor tiempo posible mediante planes individualizados de actuación, y evitando el desarraigo, y que se gestionan a través del Servicio de Ayuda a Domicilio.
3. Aquellas cuya finalidad principal es la de posibilitar las condiciones personales y sociales para la convivencia, participación e integración de los individuos en la vida social, con especial atención a las acciones de carácter preventivo, y que trata, asimismo, de recobrar la vinculación efectiva y activa de los individuos y grupos en su entorno, cuando éste se haya deteriorado o perdido, actuaciones que se gestionan a través del Servicio de Convivencia y Reinserción Social.
4. Aquellas cuya finalidad es la de fomentar y apoyar las manifestaciones de solidaridad de la comunidad, impulsar y promover el asociacionismo, potenciar las asociaciones existentes y ofrecer cauces apropiados que favorezcan la participación de la comunidad, actuaciones que se concretan en el Servicio de Cooperación Social.

5. Las Prestaciones Complementarias a las prestaciones técnicas o de servicios, que se consideran de carácter urgente o coyuntural y que son las siguientes:

- a) Las Ayudas de Emergencia Social (A.E.S.)
- b) Las Ayudas Económicas Familiares.
- c) Otras ayudas que pudieran establecerse.

6. Las realizadas en los centros, residenciales o no, destinados a un sector específico de la población.

7. Las realizadas por equipos de intervención social en medio abierto y las destinadas a la transformación de zonas con necesidades especiales.

8. Cualquier otra intervención que pueda realizarse por los Servicios Sociales no incluida en los anteriores apartados.

#### Artículo 4. Programas de calidad.

1. Los Programas de Calidad a que se refiere este Reglamento son los siguientes:

1. Programa de planificación.
2. Programa de evaluación.
3. Programas de mejora.
4. Programa de normalización y estandarización de la prestación del servicio.
5. Programa de análisis de la demanda y medición del grado de satisfacción del ciudadano.
6. Programa de cartas de servicio y/o.
7. Programa de quejas y sugerencias.
8. Programas y Protocolos específicos para servicios y centros propios.
9. Programas de acreditación de centros o servicios públicos.
10. Programas específicos de gestión del conocimiento e incentivación del personal de los Servicios Sociales.
11. Programa de búsqueda, análisis, comparación, intercambio e incorporación de buenas prácticas (benchmarking).
12. Cuantos otros programas sean complementarios de los anteriores o persigan la mejora de la calidad de los Servicios Sociales.

2. La aplicación de los anteriores programas de calidad a los distintos centros, servicios y unidades organizativas de los Servicios Sociales se determinará teniendo en cuenta las necesidades y características de cada uno de ellos, e idénticas circunstancias se considerarán para su priorización, sin que resulte imperativo aplicar todos los programas por igual a cada uno, ni todos al mismo tiempo, ni en su totalidad.

#### Artículo 5. Principios generales de actuación.

1. La calidad en la prestación de los Servicios Sociales se asentará en los principios que a continuación se detallan, sin perjuicio de los desarrollados en la Ley 30/1.992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la Ley 2/1.988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía, y en otras leyes reguladoras del Sistema Público de Servicios Sociales. Todos ellos serán tenidos en cuenta en la inspección y en los sistemas de evaluación de la calidad:

- a. Principio de legitimidad democrática, entendido como aquella gestión de lo público que concibe al ciudadano como la razón de ser de la existencia de las Administraciones Públicas y que en el ámbito de los Servicios Sociales se dirige a la satisfacción de las necesidades reales de los ciudadanos.
- b. Principio de legalidad, que supone la gestión de los Servicios Sociales mediante la aplicación de procedimientos legal y reglamentariamente establecidos.
- c. Principio de eficacia, entendido como la consecución real de los objetivos que se

persiguen.

d. Principio de eficiencia, entendido como la ejecución de políticas y la prestación de Servicios Sociales mediante una óptima utilización de medios que posibiliten la consecución de los fines perseguidos.

e. Principio de economía, entendido como la consecución de los objetivos pretendidos con el coste económico más racional para los intereses económicos del Ayuntamiento de La Línea de la Concepción.

f. Principio de coordinación interdepartamental e interadministrativa, entendido como la aplicación de mecanismos que permitan a una administración responsable de una política pública o de la prestación de un servicio público relacionarse con otras competentes para la consecución de objetivos e intereses públicos comunes y la mejor satisfacción de las demandas de los ciudadanos en la forma más eficaz.

g. Principio de transparencia, entendido como el deber de la Administración de realizar su actividad facilitando la información necesaria al ciudadano, tanto colectiva como individualmente, sobre la forma de gestionar los Servicios Sociales.

h. Principio de prevención, entendido como la forma de diseñar políticas y de gestionar y prestar servicios que se anticipa a los problemas y demandas que puedan suscitarse.

i. Principio de celeridad, entendido como la consecución de los objetivos pretendidos en el menor tiempo posible.

j. Principio de participación ciudadana, entendido como la elaboración y la aplicación de sistemas y métodos que permiten a los ciudadanos, tanto individual como asociadamente, intervenir y formular sugerencias, observaciones o alegaciones, o presentar reclamaciones y quejas relacionadas con el funcionamiento de los Servicios Sociales.

k. Principio de coherencia, entendido como la prestación de Servicios Sociales de forma continua, cierta y estable, sin introducir rupturas o sobresaltos innecesarios respecto a situaciones que los ciudadanos conocen y aceptan.

l. Principio de simplicidad, entendido como la utilización de técnicas y métodos que permiten la simplificación de trámites, la eliminación de procedimientos innecesarios.

m. Principio de comprensión, entendido como la existencia de normas y procedimientos claros y comprensibles para los usuarios, así como el empleo de medios públicos de información en los que se utiliza un lenguaje comprensible.

n. Principio de modernización, entendido como la gestión que incorpora el uso de las nuevas tecnologías y tiene en cuenta criterios de actualización y mejora de las infraestructuras en las instalaciones y edificios en los que se prestan Servicios Sociales.

o. Principio de objetividad, en el servicio de los intereses públicos, lo cual implica la neutralidad ideológica respecto de lo establecido en las normas o en las órdenes que debe cumplir, así como el deber de imparcialidad en la acción administrativa, que es una consecuencia del principio de igualdad ante la ley en el procedimiento. Y por último, la objetividad supone que se persigan necesariamente intereses públicos, aquellos que constituyen el fin de la potestad que se ejerce, y no ninguna otra finalidad, lo que acarrearía el vicio de desviación de poder.

2. Junto a los anteriores principios, que inspirarán de manera transversal la actuación en materia de calidad de los Servicios Sociales de La Línea, se tendrán en cuenta también, en cuanto resulte aplicable, los principios éticos y deontológicos de las diferentes profesiones que se desempeñan en el ámbito específico de los Servicios Sociales.

Artículo 6.- Dimensiones para la valoración de la calidad de servicio en los Servicios Sociales.

El Ayuntamiento de La Línea de la Concepción considera, conforme a la opinión técnica y científica más consolidada en materia de calidad, que las personas usuarias tienden a valorar la calidad de los Servicios Sociales conforme a una serie de dimensiones, resultando convenientes enunciarlas y definir las a efectos de su conocimiento y consideración por parte de los responsables políticos y técnicos, y del conjunto de los empleados públicos municipales, especialmente de los profesionales que intervienen en los Servicios Sociales, y obtener una adecuada gestión de la calidad. Estas dimensiones son:

1.- Fiabilidad.- Es la habilidad del personal para realizar el servicio ofrecido con formalidad, de forma cuidadosa y con exactitud. Incluye la puntualidad y todos los elementos que permiten a las personas usuarias percibir los niveles de formación y conocimientos profesionales de los empleos públicos de los Servicios Sociales, y los errores en esta dimensión pueden tener un efecto negativo sobre la confianza de las personas usuarias en toda la institución municipal, y especialmente en los Servicios Sociales.

2.- Seguridad y confianza en la intervención: Se refiere a la competencia, cortesía y empatía del personal que presta el servicio y que infunde confianza en las personas usuarias, y que son conceptos distintos y complementarios.

2.1: competencia.- Se define como el conjunto de los comportamientos, conocimientos, habilidades y experiencias, personales y profesionales, que interactúan para obtener un resultado excelente.

2.1: cortesía.- Es la característica que implica actuar de forma comedida, respetuosa y considerada a las propiedades, condiciones y el tiempo de las personas usuarias, así como con respeto en el contacto personal.

2.3: empatía.- Es la habilidad que poseen las personas, mediante la cual pueden inferir aproximadamente los pensamientos y sentimientos de otras personas, generándose sensación de comprensión, lo que les sitúa en disposición de ofrecer a las personas usuarias una atención personalizada. La empatía requiere un fuerte compromiso e implicación con la persona usuaria, un conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales, así como de sus requerimientos específicos. La empatía significa escuchar a las personas usuarias, y se mejora por medio de la buena comunicación, lo que supone mantenerlas informadas utilizando un lenguaje que ellos puedan entender.

3.- Responsabilidad o capacidad de respuesta.- Es la actitud que muestran los empleados públicos profesionales de los Servicios Sociales para ayudar a las personas usuarias y para prestar el servicio con prontitud y rapidez. Implica el transmitir a las personas usuarias que sus intereses se aprecian y se comprenden, así como la accesibilidad de las mismas, entendida como la posibilidad que aquellas tienen para entrar en contacto con



los Servicios Sociales y la facilidad para ello.

4.- Tangibilidad.- Es la parte visible de la oferta de servicio, y significa que, al consistir los servicios sociales en una serie de actuaciones, prestaciones y realizaciones no materiales, las personas usuarias tienden a buscar aspectos tangibles asociados al servicio que les ayude a juzgar la calidad de los mismos. Los elementos tangibles incluyen los formularios, documentación, correspondencia, circulares informativas, cartelería, folletos, rotulación, señalética y otros productos tangibles que se reciben o perciben de los Servicios Sociales.

Artículo 7.- Garantías organizativas para el desarrollo del marco competencial y la coherencia del sistema de calidad de los Servicios Sociales.

La Concejalía competente en materia de Servicios Sociales del Ayuntamiento de la Línea de la Concepción al objeto de conseguir la mejor implantación de la cultura de la calidad y la coherencia del sistema de calidad adoptará las medidas oportunas conducentes a garantizar:

- La información y evaluación en materia de salud laboral y de riesgos laborales generales y específicos del personal de los Servicios Sociales, así como las condiciones de ergonomía y bienestar en el trabajo.
- La seguridad interior y exterior de las personas y los bienes en los centros de servicios sociales, y la seguridad de las personas durante las prestaciones realizadas fuera de los centros.
- La seguridad de los edificios destinados a los Servicios Sociales, especialmente en materia arquitectónica y de prevención de incendios; la conservación, limpieza, mantenimiento, reforma y mejora de los mismos en los casos necesarios, atendiendo especialmente a alcanzar las adecuadas condiciones térmicas y acústicas.
- Un clima laboral idóneo, tendente a la motivación y mejora de las competencias profesionales, y con protocolos, actitudes y decisiones adecuadas para prevenir, detectar y erradicar situaciones de violencia, acoso moral, acoso sexual o discriminación, y asegurar la igualdad de oportunidades, especialmente de género, y la efectiva integración laboral de la mujer.
- La objetividad en la evaluación del desempeño profesional.
- La accesibilidad de las personas discapacitadas y su efectiva integración laboral.
- La atención a las prácticas que mejoren la organización del trabajo para conseguir la conciliación de la vida familiar y laboral.
- La preservación, conservación o restauración del medio ambiente.

TÍTULO I. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Artículo 8. Derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales.

A los efectos del presente Reglamento se entiende por persona usuaria a aquella que de forma temporal o permanente sea receptora de los recursos propios del sistema de Servicios Sociales. Las personas usuarias de Servicios Sociales gozarán de los derechos contenidos en el decálogo que a continuación se detalla, sin perjuicio de los que puedan reconocérsele en la normativa europea, estatal, autonómica y local que, en su caso, resulte aplicable:

- A acceder a los centros o servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A acceder, permanecer y cesar en la utilización del servicio o centro por voluntad propia.
- A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento de la persona usuaria o, en su caso, su representante legal.
- A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
- A participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.
- A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.
- A presentar quejas y sugerencias.
- A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibirá y en general toda aquella información que requiera como persona usuaria.
- A mantener sus vínculos socio familiares en los centros en que esté ingresado.
- A disfrutar de las prestaciones del centro o servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación, cuando así sea necesario, con otros sistemas afines, como el socio-sanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los Servicios Sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

El ejercicio de estos derechos podrá ser objeto de limitaciones en virtud de la normativa específica que le sea de aplicación.

El decálogo de derechos de la persona usuaria deberá estar expuesto en lugar visible en los centros y servicios autorizados. En el caso de los servicios prestados en el domicilio de la persona usuaria, se le facilitará a ésta el decálogo de derechos, o en su defecto a su representante legal o guardador de hecho.

Artículo 9. Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales.

Son deberes de las personas usuarias los siguientes:

- Cumplir las normas específicas que definan y regulen los distintos recursos del ámbito de los Servicios Sociales.
- Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia. En este sentido, las personas usuarias y quienes les acompañen, mientras se encuentre en alguno de los centros o fuera de ellos con ocasión de la solicitud, ejecución o gestión relacionada con la intervención social deberán, en lo posible, mantener las adecuadas condiciones de higiene y salubridad personal y del hogar, así como respecto del vestuario, enseres e instalaciones donde se encuentren.
- Abonar, en su caso, el precio o tributo que le corresponda por los servicios recibidos.
- Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias personales, económicas y sociales cuando así lo exija la normativa vigente y responsabilizarse de la veracidad de dicha información. Asimismo, deberán informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación.
- Hacer un buen uso de los servicios y recursos sociales, evitando el abuso de los derechos, del tiempo y de los recursos económicos, materiales o personales a los que

tenga acceso.

6. Acudir con puntualidad a las citas concertadas, atender a los requerimientos que le sean practicados, y evitar interrupciones, discusiones, dilaciones o demoras innecesarias y/o injustificadas, durante la intervención de los servicios sociales.

7. Evitar la exigencia o solicitud de privilegio, trato de favor, compromisos improcedentes, beneficio injusto, prioridad injustificada o cualquier irregularidad respecto al acceso, tramitación, resolución o ejecución de las prestaciones o recursos.

8. No hacer ofrecimiento alguno de dinero, promesa, recompensa, favores o regalos al personal interviniente.

9. No proferir insultos, injurias, calumnias o difamaciones, ni actuar mediante chantajes, amenazas o coacciones, directas o encubiertas, con respecto al personal, responsables políticos o técnicos, otras personas usuarias o las respectivas personas familiares o allegadas de todos ellos.

10. Cualquier otro establecido en el ordenamiento jurídico o en los reglamentos de régimen interior de los centros de Servicios Sociales.

El cumplimiento de estos deberes podrá ser objeto de excepciones sólo en virtud de la normativa específica que le fuere de aplicación.

El decálogo de deberes de la persona usuaria deberá estar expuesto en lugar visible en los centros y servicios autorizados. En el caso de los servicios prestados en el domicilio de la persona usuaria, se le facilitará a ésta el decálogo de deberes, o en su defecto a su representante legal o guardador de hecho.

Artículo 10. Acción protectora.

1. Corresponde a la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales velar por el buen funcionamiento de los recursos integrados en el ámbito de los Servicios Sociales, así como garantizar el respeto a los derechos de las personas usuarias de los mismos.

2. Cuando la Concejalía mencionada, en el ejercicio de sus funciones, tenga conocimiento de presuntos casos de vulneración de los derechos de las personas usuarias recogidos en ésta u otras leyes, pondrá a disposición de las mismas los recursos más adecuados para reintegrarles en sus derechos y dará traslado en su caso a la Autoridad Judicial o al Ministerio Fiscal.

TÍTULO III COMISIÓN TÉCNICA DE CALIDAD.

Artículo 11. Estructura.

Dentro de la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales, se creará una Comisión Técnica de Calidad encargada de velar por hacer efectivo el cumplimiento de este Reglamento.

La composición y funcionamiento de la misma se determinará mediante la correspondiente resolución municipal.

Artículo 12. Funciones de la Comisión Técnica de Calidad.

Serán funciones de la Comisión de Calidad:

- Diseñar la planificación e impulsar la implantación de los programas a los que se refiere el Reglamento.
- Determinar los objetivos a alcanzar, el plazo y los recursos para su implementación.
- Coordinar los programas y objetivos con la planificación estratégica de la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales.
- Seleccionar las herramientas más adecuadas para la evaluación de la calidad de los Servicios Sociales.
- Evaluar los resultados obtenidos. Para ello se tendrán en cuenta en el ámbito de la evaluación externa, los indicadores de impacto y los de percepción; y en el ámbito de la evaluación interna, los indicadores de volumen y los de recursos.
- Mejorar la calidad de los Servicios Sociales a partir de los resultados obtenidos en la evaluación.
- Informar al titular de la Concejalía competente en el ámbito de los Servicios Sociales sobre las actuaciones acometidas.

En el ejercicio de las funciones a que se refieren los párrafos 1 y 6 se tendrán en cuenta las propuestas realizadas por los responsables de los centros, servicios o unidades organizativas en el ámbito de los Servicios Sociales.

Artículo 13. Coordinación intramunicipal.

1. La Comisión Técnica de Calidad realizará la planificación y evaluación de los programas de calidad que afecten a la Concejalía competente en el ámbito de los Servicios Sociales con arreglo a los principios, planes y programas, así como a las distintas actuaciones que, desde el Área Municipal competente en materia de Control, Gestión y Calidad, se establezcan con carácter general para el Ayuntamiento de La Línea de la Concepción, que, en cualquier caso, deberán tener en consideración las peculiaridades, normativas y principios de actuación específicos de los Servicios Sociales.

2. La Comisión Técnica de Calidad de los Servicios Sociales se coordinará, en todo momento, con la Comisión de Calidad que, con carácter general, se constituya en el Ayuntamiento de La Línea.

TÍTULO IV PROGRAMAS DE CALIDAD

Artículo 14. Programa de planificación.

1. Este programa definirá los objetivos y la periodicidad de las actuaciones a realizar por los centros, servicios y las unidades organizativas destinadas a la prestación de Servicios Sociales.

2. Para ello se tendrá en cuenta el contenido de la planificación estratégica, que incluye objetivos a largo plazo en los distintos ámbitos de actuación de los Servicios Sociales.

3. Los programas de planificación tendrán una vigencia, como mínimo, anual y reflejarán:

- Objetivos de calidad.
- Medidas/acciones a realizar.
- Organismos implicados.
- Calendario previsto.
- Recursos necesarios para su implementación.

Artículo 15. Programa de evaluación.

1. A través de este programa se impulsará la implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los Servicios Sociales, entendiendo por tales los procesos

integrales y continuados de análisis de los centros, de los servicios prestados y de las actividades de las unidades organizativas a partir de las necesidades de las personas usuarias y de los compromisos declarados.

2. El contenido de la evaluación de los recursos existentes en el ámbito de los Servicios Sociales versará, entre otros, sobre los siguientes extremos:

- a. Problemas detectados y problemas que se pretenden resolver.
- b. Objetivos que se pretenden conseguir.
- c. Resultados alcanzados.
- d. Relación entre los tres elementos anteriores.
- e. Distribución de los efectos.
- f. Impactos que se han constatado y sectores sobre los que se han producido.
- g. Medios jurídicos, técnicos y administrativos y recursos económicos y humanos empleados.
- h. Costes que se han soportado y relación con los resultados obtenidos.
- i. Grado de colaboración interadministrativa.
- j. Grado de participación ciudadana.
- k. Opinión que han merecido para los ciudadanos las actuaciones desarrolladas.

3. Respecto a los centros y servicios de Servicios Sociales, la evaluación de la calidad se realizará, además, respetando el contenido y los requisitos mínimos, materiales y funcionales, que la normativa vigente establezca para la autorización de los mismos.

4. El programa de evaluación tendrá en cuenta, en todo caso, las actuaciones y resultados que se deriven del sometimiento a la función inspectora de las Administraciones Públicas competentes en el ámbito de los Servicios Sociales.

5. A partir de los datos obtenidos con los programas de evaluación se podrán establecer:

- a. Programas de mejora.
- b. Programas de normalización y estandarización de la prestación del servicio.

6. La Concejalía competente en materia de Servicios Sociales, de conformidad en su caso con lo establecido para sistema general de calidad del Ayuntamiento de La Línea de la Concepción, determinará los modelos de gestión reconocidos conforme a los que se realizará la evaluación.

7.- Los modelos de gestión reconocidos a los que se refiere el apartado anterior serán:

- a) El "Modelo EFQM de Excelencia", de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, en alguna de las adaptaciones realizadas por las Administraciones estatal o autonómicas, o federaciones de municipios y provincias que, en su caso, fuesen aplicables.
- b) El "Marco Común de Evaluación" (CAF), para las Administraciones públicas europeas.
- c) El "Modelo EVAM", Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora, diseñado por el Ministerio de Administraciones Públicas.

8. Se escogerán los modelos más adecuados a la situación, características y necesidades de los Servicios Sociales, buscando la racionalidad y economía de recursos en su aplicación.

#### Artículo 16. Programa de mejora.

Los responsables de los centros, servicios u otras unidades organizativas del ámbito de los Servicios Sociales, a partir de la información obtenida en el programa de evaluación propondrán o elaborarán propuestas de programas de mejora, que remitirán a la Comisión Técnica de Calidad, y que incluirán:

1. Área de mejora a abordar.
2. Las actuaciones a desarrollar para dar respuesta al área de mejora.
3. El calendario previsto para su realización.
4. El responsable de la actuación a desarrollar.
5. Recursos necesarios para su implementación.

Artículo 17. Programa de normalización y estandarización de la prestación del servicio.

Este programa, con el fin de asegurar los procesos de prestación de los Servicios Sociales y su eficacia, perseguirá:

1. La simplificación administrativa.
2. El establecimiento de estándares básicos de calidad.
3. La homogeneidad en las actuaciones de los centros y servicios de similares características.

Artículo 18. Programa de análisis de la demanda y medición del grado de satisfacción de la persona usuaria.

1. Con la finalidad de conocer la opinión de las personas usuarias y mejorar la calidad de los Servicios Sociales, se realizarán programas de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de Servicios Sociales utilizando técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

2. Los estudios de análisis de la demanda, tendrán por objeto detectar las necesidades y expectativas que las personas usuarias tienen acerca de los recursos de Servicios Sociales; en especial de sus equipamientos, requisitos, formas y medios para acceder a ellos y tiempos de respuesta. La periodicidad de estos estudios podrán determinarse, en su caso, en las correspondientes cartas de servicio.

3. Para el diseño de los trabajos de análisis o investigación, ya sean encuestas, sondeos, entrevistas o cualesquiera otros, se emplearán modelos de referencia que respeten las características de los distintos recursos de Servicios Sociales y que permitan la posterior consolidación y comparación de resultados. Los trabajos de análisis o investigación deberán contar con las garantías de confidencialidad para las personas que colaboren en ellos y se desarrollarán dentro de un marco metodológico general.

#### Programa de Cartas de Servicios

##### Artículo 19.

1. Las cartas de servicio son documentos escritos que constituyen el instrumento a través del cual la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales informa a los ciudadanos sobre los recursos y servicios que tiene encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquéllos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Artículo 20. Estructura y contenido de las cartas de servicios.

Las cartas de servicios expresarán de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos su contenido, que se estructurará en los siguientes apartados:

a. De carácter general y legal:

1. Datos identificativos y fines del órgano u organismo.
2. Principales servicios que presta.
3. Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.
4. Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.
5. Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.
6. Acceso al sistema de quejas y sugerencias regulado en el capítulo IV.

b. De compromisos de calidad:

1. Niveles o estándares de calidad que se ofrecen y, en todo caso:
  - Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos, así como, en su caso, para la prestación de los servicios.
  - Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general o personalizada.
  - Horarios, lugares y canales de atención al público.
2. Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.
3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.
4. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.
5. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, con independencia de lo establecido en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, desarrollados por el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial, aprobado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo.

Deberá señalarse expresamente el modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, cuyo reconocimiento corresponderá al titular del órgano u organismo al que se refiera la carta, y que en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

c. De carácter complementario:

1. Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todas las oficinas donde se presten cada uno de los servicios, indicando claramente para las terceras la forma de acceso y los medios de transporte público.
2. Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.
3. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

Artículo 21. Elaboración y gestión de la carta de servicios.

1. La persona titular de la Concejalía competente en materia de Servicios, así como la Dirección de Área, impulsarán la implantación de las cartas de servicios y colaborarán con los órganos y organismos que lo requieran en su elaboración.
2. Las cartas se actualizarán periódicamente en función de las circunstancias y, en cualquier caso, al menos cada tres años.

Artículo 22. Aprobación y difusión de la carta de servicios.

1. Las cartas de servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas mediante resolución de la Alcaldía o en su caso de la persona titular de la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales, previo informe de la Dirección del Área de Servicios Sociales y de la Comisión Técnica de Calidad de los Servicios Sociales.
2. La resolución a que se refiere el apartado anterior podrá publicarse, si así se estima, en el Boletín Oficial de la Provincia de Cádiz, lo que dará cuenta de la aprobación de la carta y de su disponibilidad para el público.
3. Se llevarán a cabo las acciones divulgativas de las cartas que se estimen más eficaces, garantizando siempre que puedan ser conocidas por los usuarios en todas sus dependencias con atención al público, en el servicio de atención e información al ciudadano de cada centro de Servicios Sociales, y a través de Internet.
3. Las cartas de servicios deberán estar disponibles, asimismo, en los servicios municipales de información y atención al ciudadano del Ayuntamiento de La Línea de la Concepción, así como en la dirección electrónica determinada por el Ayuntamiento.

Artículo 23. Seguimiento de las cartas de servicios.

La Dirección del Área y los distintos departamentos de la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en su carta o cartas de servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios.

Artículo 24. Programa de quejas y sugerencias.

Este programa tiene como finalidad recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de las personas usuarias de Servicios Sociales, como las iniciativas para mejorar la calidad de sus recursos.

A estos efectos el programa de quejas ofrecerá a los ciudadanos, en la forma que se determine en la normativa vigente, respuestas a las quejas o reclamaciones, información de las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

Artículo 25. Programas y Protocolos específicos para Servicios y Centros propios.

1. Todos los centros de Servicios Sociales, gestionados por la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales del Ayuntamiento de La Línea de la Concepción, deberán disponer de un Protocolo de acogida y adaptación al centro, que como mínimo comprenderá la recepción, presentación, visita al centro, información y orientación en la llegada.

2. Los centros para personas mayores y dependientes, gestionados por la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales, deberán disponer además de los siguientes programas y protocolos:

- a. Programa de intervención individual que incluirá las siguientes actividades:

1. Actividades de rehabilitación funcional y cognitiva.
2. Actividades de terapia ocupacional.
3. Actividades de atención social.

Cada uno de los programas contemplará los objetivos, tipología de los usuarios y sistema de evaluación del programa.

b. Los profesionales de estos centros dispondrán, como mínimo y en función del tipo de centro de que se trate, de los siguientes protocolos de prevención:

1. De higiene personal, aseo y técnicas.
2. De caídas.
3. De medicación.
4. De incontinencia.
5. De emergencia sanitaria.
6. De comunicación de incidencias.
7. De prevención y detección del maltrato institucional, maltrato entre iguales y/o abuso sexual.

3. Cuando se trate de centros o servicios destinados a menores gestionados por la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales, como mínimo se dispondrá de los siguientes protocolos:

- a. Protocolo de valoración inicial.
- b. Protocolo de intervención con el menor.
- c. Protocolos de intervención con la familia.
- d. Protocolo de prevención del maltrato institucional, maltrato entre iguales y/o abuso sexual.
- e. Protocolo de comunicación de incidencias.

4. Se procurará ampliar paulatinamente el número de protocolos para las diferentes intervenciones de los servicios sociales, incorporando los aspectos jurídicos y de coordinación intramunicipal o interadministrativa.

Artículo 26. Programas de acreditación de centros o que servicios públicos.

1. Los centros municipales que tengan plazas concertadas o estén subvencionados, y aquellos sobre los que se haya suscrito un contrato de gestión de servicios públicos con la Consejería competente en el ámbito de los Servicios Sociales deberán efectuar las gestiones necesarias para estar acreditados y exponer, en su caso y si procede su exigencia, en lugar visible certificado de evaluación de calidad emitido por un órgano acreditado a tal efecto.

2. Los distintos departamentos municipales deberán colaborar con la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales para facilitar y garantizar que, mediante el cumplimiento de los requisitos funcionales, materiales o arquitectónicos, pueda obtener, mantener o renovar la correspondiente acreditación emitida por la Consejería competente de la Junta de Andalucía u otras Administraciones Públicas.

Artículo 27. Programas específicos de gestión del conocimiento y de incentiación del personal.

La Concejalía competente en materia de Servicios Sociales creará un sistema propio de gestión del conocimiento, mediante el desarrollo de, al menos, los siguientes programas:

1. De creación de un sistema de comunicación interna.
2. De desarrollo del sistema estadístico de la Concejalía y su coordinación con los establecidos a nivel general.
3. De implantación, como herramienta técnica de gestión directiva, de un cuadro de mando integral (CMI) para la Dirección del Área de los Servicios Sociales y en su caso para los centros, servicios y unidades organizativas de los servicios sociales.
4. De formación de los profesionales de los Servicios Sociales en materia de gestión de calidad, especialmente en lo referente al sector. A tal efecto, la Concejalía, en coordinación, si fuese necesario, con la Concejalía competente en materia de formación de los empleados públicos municipales, con otras Administraciones Públicas u organizaciones sindicales, empresariales o profesionales, estimulará la participación de los mismos en el fomento y gestión de la calidad, propiciando acciones formativas para ellos en esta materia.
5. De incentiación del personal a participar activamente en la gestión de la calidad en la forma y medios establecidos en la normativa vigente.

Artículo 28. Programa de búsqueda, análisis, comparación, intercambio e incorporación de buenas prácticas (benchmarking).

La Concejalía competente en materia de Servicios Sociales creará un sistema de búsqueda, análisis, comparación, intercambio e incorporación de buenas prácticas, mediante el desarrollo de la técnica de gestión conocida como benchmarking.

El propósito de este Programa será el de encontrar mejores formas de gestionar los recursos y servicios sociales, mediante la comparación evaluativa de la organización y de los resultados obtenidos, con los obtenidos por los Servicios Sociales de otras Administraciones Públicas o Entidades, sobre la base de los buenos resultados obtenidos por éstas que le permitan ser reconocidas como unidades excelentes, o bien, con otras Administraciones o Entidades con las que se desee compartir experiencia en las que los Servicios Sociales municipales sirvan de referente o medio de comparación.

#### TÍTULO V FOMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD.

Artículo 29. Acreditación de la calidad.

La Concejalía competente en materia de Servicios Sociales podrá subvencionar la implantación de sistemas de acreditación de la calidad por parte de asociaciones y entidades privadas sin fin de lucro que actúen en el ámbito de los Servicios Sociales en el término municipal, así como incentivar su implantación mediante la valoración de la acreditación de la calidad en los baremos aplicables a las subvenciones en régimen de de concurrencia competitiva o cualquier otro medio de colaboración, en los términos establecidos, en su caso, en la normativa aplicable.

Artículo 30. Contratación administrativa.

1. En la contratación administrativa en el ámbito de los Servicios Sociales se procurará la incorporación de la cultura de la calidad establecida en este Reglamento, y en concreto:

- a. Se avanzará en el fomento de la integración laboral de la mujer y en el aseguramiento de la igualdad de oportunidades.
- b. Se procurará la efectiva integración laboral de las personas con discapacidad.

- c. Se procurará la preservación, conservación o restauración del medio ambiente.
- d. Se fomentará la implantación en las empresas de sistemas de aseguramiento o acreditación de la calidad.
- e. Se atenderá a las prácticas que mejoren la organización del trabajo para conseguir la conciliación de la vida familiar y laboral.

2. El órgano de contratación procurará en la gestión de los expedientes administrativos de contratación la integración de los aspectos medioambientales en las especificaciones técnicas que definan el objeto de los contratos, así como la introducción de nuevas tecnologías que favorezcan la prestación de calidad a las personas usuarias de los Servicios Sociales

Artículo 31. Premios de calidad.

1. La Concejalía competente en materia de Servicios Sociales podrá promover, mediante la convocatoria de Premios de Calidad, la participación y el reconocimiento de los empleados públicos y unidades organizativas de los Servicios Sociales Municipales que se destaquen por la adopción de actividades de mejora que hayan incrementado, de forma directa o indirecta, la calidad de los servicios que prestan a los ciudadanos, por la adopción de prácticas de calidad, desarrollo de la administración electrónica o por la propuesta o sugerencia para la mejora de los servicios.

2. La Concejalía competente en materia de Servicios Sociales podrá promover su propia participación, la de sus centros y unidades organizativas, y la de los empleados públicos que tenga adscrito, a la presentación de candidaturas a premios de calidad convocados por administraciones públicas, fundaciones, entidades sin ánimo de lucro o empresas.

3. La Concejalía competente en materia de Servicios Sociales podrá promover el reconocimiento de las entidades públicas o privadas que se hayan distinguido en la realización de programas o proyectos que contribuyan a la mejora de la calidad de los servicios sociales que presten en el término municipal de La Línea de la Concepción.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Desarrollo Reglamentario.

Se faculta a la Alcaldía y en su caso a la persona titular de la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales para dictar las disposiciones e instrucciones que sean precisas para el desarrollo y ejecución de este Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Entrada en vigor.

Este Reglamento entrará en vigor tras su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Cádiz. **Nº 7.655**

#### AYUNTAMIENTO DE UBRIQUE

##### ANUNCIO

Mediante Decreto dictado por la Alcaldía con fecha 9 de julio de 2007, y de conformidad con la propuesta dictada por el Tribunal que ha valorado el concurso por promoción interna convocado para cubrir dos plazas de oficiales de la Policía Local de Ubrique, han sido nombrados D. Antonio Avelino Bautista y D. Bartolomé Pan López Oficiales de la Policía Local de Ubrique.

Lo cual se hace público para general conocimiento.

Ubrique 9 de julio de 2007. EL ALCALDE, Fdo.: Fco. Javier Cabezas Arenas. **Nº 7.658**

#### AYUNTAMIENTO DE TARIFA

DECRETO DE ALCALDIA.- El Excmo. Sr. Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Tarifa, D. Miguel Manella Guerrero, con fecha 5 de julio de 2.007, ha dictado el siguiente

DECRETO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23.1 de la Ley 7/1.985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, así como en el artículo 52 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales,

ACUERDO

Primero.- Nombrar como miembros de la Junta de Gobierno Local a los siguientes concejales:

- Doña Juana Garrido Pérez.
- Don Javier Mohedano Ruano.
- Doña Paola Moreno Pérez.
- Don Jesús Mota Rodway.

Segundo.- Corresponderá a la Junta de Gobierno Local las siguientes facultades:

- a) La asistencia al Alcalde en el ejercicio de sus atribuciones.
- b) Las atribuciones que el Alcalde u otro órgano municipal le delegue o le atribuyan las leyes.

Tercero.- La presente resolución deberá publicarse en el BOP, sin perjuicio de su entrada en vigor al día siguiente de la fecha de la resolución.

Cuarto.- El presente acuerdo se notificará a los concejales nombrados y se dará cuenta al Pleno en la sesión extraordinaria organizativa del Ayuntamiento.

Así lo dijo, manda y firma, el Excmo. Sr. Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Tarifa, D. Miguel Manella Guerrero, ante mí, la Secretaria General, Dña. Ana Núñez de Cossío, que certifica, en Tarifa a 5 de julio de 2.007. La Secretaria General, Fdo.: Ana Núñez de Cossío. El Alcalde, Fdo.: Miguel Manella Guerrero. **Nº 7.677**

#### AYUNTAMIENTO DE TARIFA

DECRETO DE ALCALDIA.- El Excmo. Sr. Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Tarifa, D. Miguel Manella Guerrero, con fecha 5 de julio de 2.007, ha dictado el siguiente

DECRETO

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 22.3 y 23.2 b) de la Ley 7/1.985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, así como en los artículos 43, 44, 114 y 115 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que