

PROYECTO DE BUENAS PRÁCTICAS SOCIALES EN LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS BÁSICOS DE MALLORCA

ÍNDICE

- 1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN**
- 2. REFERENCIAS NORMATIVAS**
- 3. OBJETIVOS DEL PROYECTO**
- 4. CONCEPTO DE LA BUENA PRÁCTICA EN LOS SSCB**
- 5. METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA BPSSCB Y SU RECONOCIMIENTO**
 - 5.1 PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS, OBLIGACIONES DE LOS MUNICIPIOS/SERVICIOS**
 - 5.2 OBLIGACIONES DEL SPCIST**
 - 5.3 RESOLUCIÓN**
 - 5.4 RECONOCIMIENTO DE LAS BPSSCB**
 - 5.5 PLAZOS**
- 6. COMISIÓN TÉCNICA DE VALORACIÓN**
- 7. PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN**
- 8. RÉGIMEN DE COMPATIBILIDAD**
- 9. PROTECCIÓN DE DATOS**

1. ANTECEDENTES

El IMAS, mediante el Servicio de Prevención Comunitaria y Soporte Territorial (SPCIST), impulsa, dentro de su línea de fomento de la investigación, la innovación y la participación, la iniciativa de recopilar Buenas Prácticas (BP) en la gestión y uso de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos (SSCB). Se pretende conocer, recopilar y difundir proyectos y trabajos realizados en el ámbito social, así como promover su reconocimiento y valor.

La Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares, recoge la necesidad de aplicar a los servicios sociales sistemas de calidad en programas, actuaciones y prestaciones, ya que la calidad es un principio rector del sistema de servicios sociales y un derecho de las personas usuarias.

La Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la buena administración y del buen gobierno de las Islas Baleares, establece en su artículo 3 letra k) que «los gobiernos deben asegurar un alto nivel de buenas prácticas y tratar de impedir las malas prácticas mediante políticas, medidas e infraestructuras que garanticen la integridad en su acción e iniciativas».

La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para un servicio, pues puede ayudar a mejorar su rendimiento global y proporcionar una base sólida para sus iniciativas. Crear un manual de Buenas Prácticas en los servicios sociales es esencial para garantizar la calidad y eficiencia de los servicios prestados.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948): «reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres...».
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006): servicios sociales inclusivos y accesibles.
- Carta Social Europea (revisada 1996): garantiza los derechos sociales fundamentales.
- Directiva de Servicios (2006 UE): fomenta la calidad y accesibilidad de los servicios sociales en la Unión Europea.
- Norma Internacional ISO 9001:2015: promueve la satisfacción de la persona usuaria conforme a sus requisitos.
- Estatuto de Autonomía, artículos 14 y 15.
- Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares: necesidad de aplicar sistemas de calidad en programas, actuaciones y prestaciones, ya que la calidad es principio rector y derecho de las personas usuarias.
- Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la buena administración y del buen gobierno de las Islas Baleares.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Plan Estratégico de Servicios Sociales (2022-2026).

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679.

3. OBJETIVOS

- Promover la mejora continua en la respuesta ofrecida a la ciudadanía y en los procesos de trabajo internos.
- Identificar y difundir Buenas Prácticas dentro de los SSCB.
- Reconocer y poner en valor la labor de los y las profesionales.
- Favorecer el intercambio de Buenas Prácticas.
- Acumular experiencia y capitalizar conocimiento.
- Favorecer procesos de aprendizaje.
- Establecer un banco de Buenas Prácticas como medio para dar visibilidad a proyectos e iniciativas que merecen ser reconocidos.

Se podrán presentar Buenas Prácticas desde los SSCB de Mallorca. Estas deberán referirse a acciones y/o actividades enmarcadas en el ámbito de los servicios sociales.

4. CONCEPTO

Se entiende por Buena Práctica (BP) el conjunto coherente de acciones útiles, relevantes y significativas (experiencias, proyectos, actividades, actuaciones, metodologías, herramientas de trabajo, etc.) que tengan como objetivo mejorar la situación de un colectivo poblacional, que hayan obtenido buenos resultados en un contexto determinado y de las que se espera obtener resultados similares en contextos semejantes.

Las Buenas Prácticas son, por tanto, acciones de mejora de los servicios de atención social para incrementar la calidad de la atención prestada. Se trata de consolidar una forma de hacer, tener un referente de interés para otros servicios con características similares, con el objetivo de poder difundirlas para:

1. Orientar la acción de los profesionales de los SSCB.
2. Normalizar los procedimientos de actuación de los profesionales para evitar actitudes inadecuadas, improvisaciones y sentimientos de inseguridad que afecten negativamente tanto al personal como a las personas usuarias.
3. Recoger pactos o consensos implícitos en relación con la práctica cotidiana.
4. Recomendar prácticas posibles.

Así, si una práctica se acredita como Buena Práctica, genera credibilidad y confianza en el servicio prestado y se aplica siempre con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias del servicio.

Las Buenas Prácticas no tienen sentido si no se difunden. Por ello se propone la creación de un catálogo de Buenas Prácticas seleccionadas, mediante la página web del IMAS, para que todos los municipios puedan acceder y aplicar la Buena Práctica en su servicio social.

5. METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA BPSSCB Y SU RECONOCIMIENTO

Para identificar Buenas Prácticas de forma sistemática, garantizando el rigor y el análisis necesario, se establece un procedimiento metodológico a seguir, tanto interno como externo.

Implementar un registro de Buenas Prácticas en servicios sociales no solo cumple con la normativa vigente, sino que también promueve la calidad y eficiencia en la prestación de estos servicios esenciales.

El sistema de calidad debe incluir el seguimiento y evaluación mediante el control de medidas realizadas, así como el control de los efectos producidos por las actuaciones hechas.

Este control permitirá diseñar una estrategia adaptativa con la identificación de áreas de mejora y, si es necesario, redefinir los objetivos y medidas correctoras.

5.1 PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS, OBLIGACIONES DE LOS MUNICIPIOS/SERVICIOS

Los municipios interesados deberán:

- **Seleccionar:** Cada municipio/servicio seleccionará la práctica que desea acreditar como Buena Práctica.
- **Comprobar:** Se deberá comprobar que cumple los criterios de selección según el Anexo 1.
- **Evaluar:** Mediante cuestionarios de satisfacción de las personas usuarias y de los/las profesionales se evaluará la práctica candidata (cuestionarios descargables en la web, Anexos 3 y 4).
- **Presentar la solicitud:** El municipio candidato presentará el formulario de solicitud con todos los contenidos requeridos, indicados en la tabla de Criterios de Selección (Anexos 1 y 2).

- En caso de contar con acreditación previa de otro organismo competente, deberá presentarse el certificado acreditativo junto con la solicitud y la propuesta de Buena Práctica, quedando exento de presentar los cuestionarios de evaluación.
- **Enviar al SPCIST**, mediante el registro electrónico del IMAS, la solicitud de acreditación junto con la propuesta, los cuestionarios de satisfacción de las personas usuarias y del personal del servicio que ha implementado la práctica. (Anexos 2, 3 y 4).

5.2 OBLIGACIONES DEL SPCIST

Una vez se registre una solicitud, el SPCIST:

- **Analizará:** Los técnicos responsables analizarán la información recibida para verificar el cumplimiento de los requisitos.
- **Valoración, selección y reconocimiento:** La Comisión Técnica de Valoración (CTV) evaluará, seleccionará y reconocerá la Buena Práctica y elaborará la propuesta de resolución. Si lo considera necesario, podrá solicitar aclaraciones.

5.3 PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

Una vez la CTV valore, seleccione y reconozca la candidatura, emitirá un informe con el resultado y elevará la propuesta de resolución a la Presidencia del IMAS.

Si no se puede considerar como Buena Práctica, se devolverá al remitente indicando los motivos.

Si cumple los requisitos, se acreditará mediante resolución de Presidencia del IMAS y se publicará en la plataforma creada para su difusión, con el **Sello BPSSCB**.

5.4 RECONOCIMIENTO DE LAS BPSSCB

El IMAS otorgará anualmente un Sello de Buenas Prácticas a las iniciativas acreditadas. Esta distinción busca destacar buenos modelos de acción y actividades en los servicios sociales municipales, favoreciendo la interacción y el intercambio de experiencias.

Este reconocimiento no conlleva dotación económica.

5.5 PLAZOS

El registro de candidaturas estará abierto permanentemente. Las BPSSCB presentadas hasta el 30 de junio de cada año serán valoradas en septiembre y resueltas antes de finalizar el año en curso. Las presentadas a partir de julio se considerarán para el siguiente año.

6. COMISIÓN TÉCNICA DE VALORACIÓN

Se crea una Comisión Técnica de Valoración (CTV) encargada de valorar, seleccionar, reconocer y proponer la acreditación de las Buenas Prácticas presentadas por los municipios.

Composición:

- Presidencia: ejercida por la Dirección Insular de Servicios Sociales, Infancia y Familia o persona delegada.
- Secretaría: ejercida por la jefa de servicio del SPCIST o persona delegada.
- Vocales:
 - Vocal 1: Profesional del Servicio de Calidad (técnica superior en calidad) o persona delegada.
 - Vocal 2: Profesional de la Sección de Soporte Territorial o persona delegada.
 - Vocal 3: Profesional de la Sección de Prevención Comunitaria o persona delegada.

La comisión podrá convocar hasta 2 técnicos externos expertos en la materia para funciones de asesoramiento.

7. PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN

Uno de los objetivos principales es la transmisión y difusión de las Buenas Prácticas, generando credibilidad y confianza en el servicio.

Se propone difundir el banco de Buenas Prácticas mediante la intranet del IMAS, permitiendo el acceso a municipios, entidades, administraciones y otros profesionales o interesados.

También se podrá difundir por otros medios (redes sociales, revistas, etc.).

8. RÉGIMEN DE COMPATIBILIDAD

La presentación de una Buena Práctica para su inclusión y reconocimiento como BPSSCB es compatible con su presentación y reconocimiento ante cualquier otra administración o entidad públicas o privada.

9. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Todo el personal del IMAS que, en el ejercicio de sus funciones, acceda a información de carácter personal, confidencial o sensible deberá observar el deber de confidencialidad y secreto profesional.

Este deber persiste incluso después de finalizar la relación laboral, de acuerdo con la normativa de protección de datos.

El personal se compromete a tratar solo la información necesaria, no divulgarla y manejarla con la debida diligencia.

El IMAS garantiza el tratamiento de los datos personales conforme a la normativa vigente, asegurando confidencialidad, seguridad e integridad. Los datos solo se tratarán para gestionar la obligación laboral y cumplir las obligaciones legales del IMAS como responsable del tratamiento.

Para cualquier cuestión relacionada con la protección de datos personales, se podrá contactar con la persona delegada de Protección de Datos.