

24 1 01

Manual de estándares

Servicios de Información y Asesoramiento



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES



Servicios de Información y Asesoramiento

Manual de estándares

24 1 01

Enero 2015

Edita:

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

DOI:

Licencia Creative Commons:



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

La defensa, consolidación y mantenimiento de los pilares del Estado del Bienestar en su vertiente sanitaria y social son los ejes sobre los que pivotan las actuaciones de la

Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Andalucía, con especial incidencia en algunos ámbitos específicos entre los que se encuentran la garantía de los derechos, prestaciones, recursos y servicios en salud y bienestar social.

Sobre la base de estos principios, recogidos en la propia página web de la institución, y en concordancia con ellos, la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía ha editado este Manual de servicios de información y asesoramiento, con el que el modelo andaluz de calidad y certificación da un paso más, abarcando no sólo los diferentes elementos que conforman el sistema sanitario, sino también avanzando en los procesos de mejora continua de los servicios sociales.

Desde 2003 son 14 los programas de certificación de la calidad referidos a centros y unidades del sistema sanitario y 74 los referidos a la certificación de competencias profesionales, a los que se unen el Programa Integral para la Certificación de la Formación Continuada en Salud y el Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias.

Gracias al principio de la mejora continua que el Modelo Andaluz de Calidad aplica para sí mismo, son también tres manuales los que se han editado en el ámbito de los servicios sociales. Así, en este escenario de mejora de la calidad es donde aparece este Manual de Estándares de Servicios de Información y Asesoramiento, que, a través de 91 estándares divididos en cinco bloques y once criterios, persigue la mejora continua de los servicios que prestan atención a las necesidades, demandas, expectativas y satisfacción de las personas.

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

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

Antonio Torres Olivera

Director de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

Índice

1> Introducción.....	9
2> El Modelo.....	11
3> La Metodología.....	14
4> El manual.....	16
Marco conceptual.....	16
Ámbito de aplicación del manual.....	16
Estructura del manual.....	17
Fases del programa de certificación.....	19
Resultados de la certificación.....	24
Herramientas de apoyo.....	26
5> Estándares del manual.....	27
I. La persona, centro de la Organización.....	29
1. La persona como sujeto activo.....	29
2. Accesibilidad y continuidad de la atención.....	32
3. Gestión de la documentación.....	35
II. Organización de la actividad centrada en la persona.....	38
4. Gestión por procesos.....	38
5. Promoción de la calidad de vida.....	40
6. Dirección y planificación estratégica.....	42
III. Profesionales.....	46
7. Desarrollo y formación de profesionales.....	46
IV. Procesos de Soporte.....	49
8. Estructura, equipamiento y proveedores.....	49
9. Sistemas y tecnologías de la información.....	52
V. Mejora continua.....	55
10. Herramientas de calidad.....	55
11. Resultados.....	58
6> Glosario de términos.....	61
7> Comité Técnico Asesor.....	66

1> Introducción

1> Introducción

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

Misión

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

Visión

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

Valores

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

2> El Modelo

Características:

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

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

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

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

Los Programas de Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria:

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

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

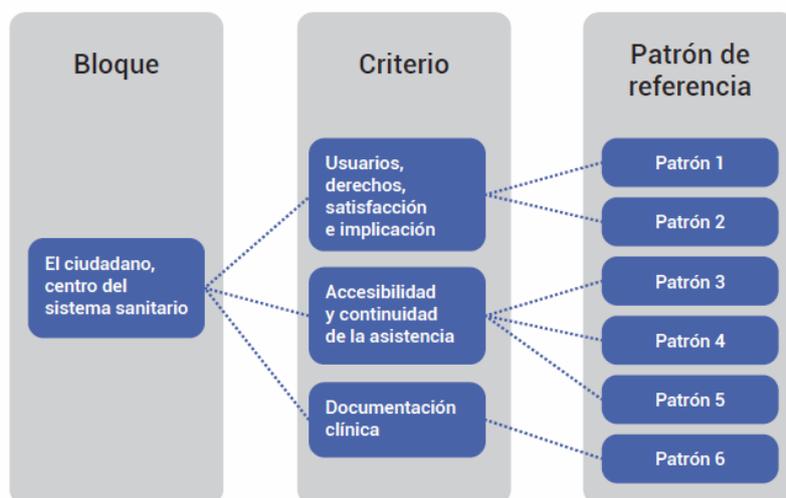


Figura 1. Estructura de cada Programa de Certificación.

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

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

3> La Metodología

3> La Metodología

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

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

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

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

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

4> El manual

Marco conceptual

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

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

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

Ámbito de aplicación del manual

Este manual está dirigido a la certificación de servicios de información, orientación, asesoramiento, diagnóstico y valoración en **servicios sociales especializados**: servicios que facilitan a las personas, que por sus singulares características o su situación de vulnerabilidad son susceptibles de una atención diferenciada, el acceso a los recursos y proporcionan asesoramiento y apoyo en la realización de gestiones y tramitación de las diferentes prestaciones de servicios sociales y del sistema de protección social. Se incluyen dentro de este tipo de servicios: los **servicios de atención telefónica y teleasistencia**, así como los **servicios de valoración de la discapacidad**, de **valoración de las situaciones de dependencia** y de **valoración de las situaciones de maltrato infantil, maltrato a personas mayores y víctimas de violencia de género**.

Estructura del manual

El manual de estándares de servicios de información y asesoramiento se estructura en 5 bloques y 11 criterios:

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

Los estándares del manual se distribuyen en 3 grupos que permitirán al servicio de información y asesoramiento identificar una secuencia priorizada para su abordaje:

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

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

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

TIPO DE ESTÁNDAR	DEFINICIÓN	Nº	%
GRUPO I  <hr/> 	Estándares que contemplan, entre otros aspectos, los derechos consolidados de las personas, la calidad de vida, la seguridad de las personas usuarias y profesionales y los principios éticos de las y los profesionales. Estándares Obligatorios	27	29,67 %
		30	32,97 %
		Total Grupo I	57
GRUPO II 	Estándares que determinan elementos asociados al mayor desarrollo de la organización (sistemas de información, nuevas tecnologías, rediseño de espacios organizativos).	22	24,17 %
GRUPO III 	Abarca aquellos estándares que demuestran que el servicio de información y asesoramiento genera innovación y desarrollo orientado a la sociedad en general.	12	13,19 %
TOTAL		91	100 %

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

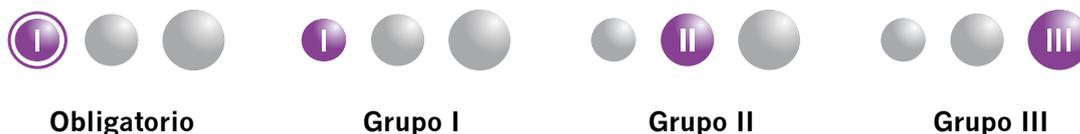


Figura 2. Símbolos utilizados en el manual de estándares.

Fases del programa de certificación

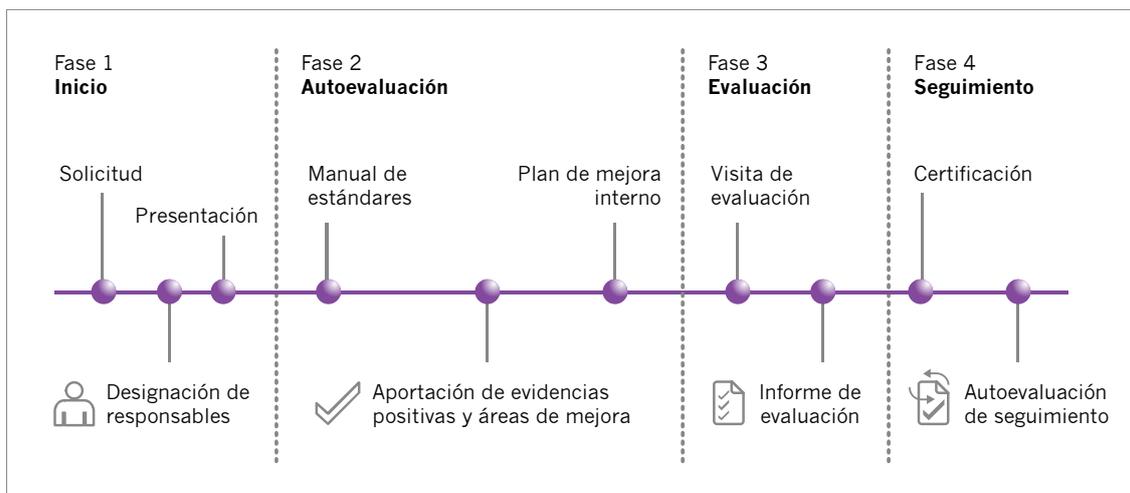


Figura 3. Fases del Programa de Certificación.

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

La persona responsable del servicio de información y asesoramiento solicita iniciar el proceso de certificación mediante la cumplimentación de una solicitud en la aplicación ME_jora C de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, disponible en su página web:

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

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

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

FASE 2.- Autoevaluación

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

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

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

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

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

El servicio de información y asesoramiento revisará en qué fase del ciclo PDCA se encuentra cada estándar, según los hitos descritos en la siguiente tabla:

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

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

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

Fases de la Autoevaluación

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

1. El equipo de dirección establece los objetivos y el plan de acción para la autoevaluación del servicio de información y asesoramiento.

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

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

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

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

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

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

5. Se completan las fichas de autoevaluación.

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

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

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

7. Se priorizan las áreas de mejora.

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

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

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

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

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

FASE 3.- Evaluación

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

Concluida la visita de evaluación externa, el equipo de evaluación de ACSA elabora un informe de situación en el que se especifica el grado de cumplimiento de los estándares. Este informe es remitido al equipo directivo del servicio de información y asesoramiento.

FASE 4.- Seguimiento

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

Resultados de la certificación

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

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

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

El resultado obtenido del proceso de certificación puede ser:

Pendiente de estabilización de estándares Obligatorios

Situación que se mantiene hasta que los planes de mejora del servicio de información y asesoramiento cumplan con los estándares obligatorios del grupo I. La consecución de estos permitirá optar a algún nivel de certificación.

Certificación Avanzada

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

Certificación Óptima

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

Certificación Excelente

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

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

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

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

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

Desde la obtención de la certificación el servicio de información y asesoramiento tiene disponible la ficha de autoevaluación de seguimiento, de forma que a los dos años y medio de la visita de evaluación inicial se realiza la evaluación de seguimiento que consiste en:

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

Herramientas de apoyo

Para facilitar el proceso de certificación, ACSA pone a disposición de los servicios de información y asesoramiento varias herramientas de apoyo:

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

5> Estándares del manual



I. LA PERSONA, CENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

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



II. ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD CENTRADA EN LA PERSONA

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



III. PROFESIONALES

7. Desarrollo y formación de profesionales



IV. PROCESOS DE SOPORTE

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



V. MEJORA CONTINUA

10. Herramientas de calidad
11. Resultados

I. La persona, centro de la Organización

1. La persona como sujeto activo

Intención del criterio

Las necesidades, demandas, expectativas y satisfacción de las personas se convierten en objetivos fundamentales de los servicios de información y asesoramiento. La calidad percibida por la persona va a estar relacionada con la atención recibida y la adaptación a sus necesidades personales. Por tanto, se hace necesario no solo identificar qué servicios y recursos precisa sino también facilitar los apoyos en cada caso, teniendo presente el entorno familiar y comunitario. La transmisión de la información estará soportada en una comunicación eficaz y bidireccional para facilitar a la persona los apoyos necesarios para la comprensión y utilización eficiente de los recursos, ofreciendo la posibilidad de elección y favoreciendo la toma de decisiones relativas al servicio prestado.

La intención de este grupo de estándares es garantizar el desarrollo efectivo de los derechos fundamentales de la persona en relación con la información, como son la confidencialidad, la intimidad, el trato, la autodeterminación, las respuestas igualitarias y justas, etc.

Estándar ES 24 01.01_00	El servicio de información y asesoramiento tiene definida, actualizada y accesible su cartera de servicios.
Propósito: Disponer de un documento actualizado en el que se detallen los servicios ofertados garantizando la prestación de los derechos de las personas. La cartera de servicios se difunde a las personas usuarias y profesionales.	

Estándar ES 24 01.02_00	La persona es informada de todos los aspectos relacionados con su proceso de atención.
Propósito: Ofrecer la información necesaria y adecuada a las posibilidades de comprensión de la persona, para que pueda tomar las decisiones que crea oportunas en su proceso de atención y en la búsqueda de los recursos existentes.	

Estándar ES 24 01.03_00	El servicio de información y asesoramiento informa a las personas de quiénes son las personas responsables de la atención.
Propósito: Garantizar que el personal que presta el servicio se identifique para darse a conocer y mejorar el clima de confianza en las relaciones que se establezcan. Existen mecanismos que permiten conocer los y las profesionales que atienden a una misma persona.	

I. La persona, centro de la Organización

1. La persona como sujeto activo

Estándar ES 24 01.04_00	Se respeta la intimidad de la persona a lo largo de todo el proceso de atención.
Propósito: Garantizar el derecho a la intimidad y privacidad de la persona durante la prestación del servicio.	
	
Estándar ES 24 01.05_00	El servicio de información y asesoramiento dispone de un manual de estilo para la prestación del servicio.
Propósito: Definir los criterios para lograr una comunicación eficaz con las personas usuarias en diferentes situaciones (ej.: habituales, difíciles, agresiones, con necesidades de sistemas alternativos de comunicación, etc.), dándolos a conocer entre el personal del servicio con el fin de mejorar la calidad de la atención prestada.	
	
Estándar ES 24 01.06_00	Las personas reciben un trato correcto y digno por parte de las personas responsables de la atención.
Propósito: Garantizar el respeto en el trato para mejorar la calidad de la relación entre las personas usuarias y profesionales.	
	
Estándar ES 24 01.07_00	El servicio de información y asesoramiento garantiza la igualdad en la diversidad para todas las personas.
Propósito: En todos los procedimientos, normas y actuaciones del servicio de información y asesoramiento se contempla, de manera explícita, la perspectiva de género, actuando bajo el marco de la igualdad y la diversidad de las personas, con el fin de no establecer discriminaciones o desigualdad en las oportunidades, en el trato y en el acceso al servicio, por razón de sexo, edad, etnia, creencias, discapacidad o cualquier otra circunstancia de la persona.	
	
Estándar ES 24 01.08_00	El servicio de información y asesoramiento dispone de mecanismos de detección y/o intervención en situaciones de maltrato, abuso o violencia.
Propósito: Existen mecanismos para que todas las personas de la organización gestionen situaciones reales o potenciales de abuso, maltrato o violencia con el fin de poner en marcha las acciones necesarias para su abordaje.	
	

I. La persona, centro de la Organización

1. La persona como sujeto activo

Estándar ES 24 01.09_00	El servicio de información y asesoramiento garantiza la resolución de los conflictos éticos surgidos durante su actuación.	
Propósito: Definir, en la organización, el mecanismo para resolver los problemas éticos surgidos durante la prestación del servicio a la persona.		
Estándar ES 24 01.10_00	Se establecen estrategias de concienciación dirigidas a realizar un uso responsable de los recursos socio-sanitarios.	
Propósito: Diseñar estrategias que permitan a las personas usuarias y profesionales optimizar el uso de los recursos disponibles garantizando su sostenibilidad y eficacia.		
Estándar ES 24 01.11_00	Se cumple el procedimiento establecido para la gestión de las reclamaciones (circuitos, plazos, informes y responsables de los mismos).	
Propósito: Gestionar las reclamaciones de acuerdo al procedimiento definido, utilizando dicha información para identificar e incorporar áreas de mejora en el funcionamiento del servicio y resolver las actuaciones que de estas se puedan derivar.		
Estándar ES 24 01.12_00	El servicio de información y asesoramiento adopta un papel de captación activa de las sugerencias, quejas y reclamaciones realizadas por cualquier medio, incorporando mejoras a partir de su análisis.	
Propósito: Identificar las oportunidades de mejora expresadas por las personas a través de cualquier medio (verbales, escritas, e-mail, etc.), gestionándolas adecuadamente e incorporando mejoras.		

I. La persona, centro de la Organización

2. Accesibilidad y continuidad de la atención

2. Accesibilidad y continuidad de la atención

Intención del criterio

Los estándares de este criterio analizan la capacidad del servicio de información y asesoramiento para cubrir las necesidades y expectativas de las personas de forma equitativa e integral en el menor tiempo posible, garantizando su participación en las políticas de mejora de estos centros y la universalidad de los servicios prestados.

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

El servicio presenta una visión continua y compartida del trabajo a lo largo del proceso de atención a la persona, con un objetivo común: la continuidad de la atención, el adecuado traspaso de la información y el acercamiento eficaz de los servicios socio-sanitarios a las personas.

Estándar ES 24 02.01_00	Se implantan los cambios organizativos necesarios que favorecen la accesibilidad de la persona a los servicios.	
Propósito: Desarrollar mecanismos que favorezcan la accesibilidad de la persona a los servicios prestados por el centro (adaptación de horarios, citación online, recordatorios de citas, etc.), adoptando las medidas necesarias para mejorarla. Se flexibilizan y adaptan los servicios a las necesidades de las personas.		
Estándar ES 24 02.02_00	El servicio de información y asesoramiento dispone y difunde una guía de información sobre su funcionamiento.	
Propósito: Proporcionar información actualizada y adaptada sobre el funcionamiento del servicio (ej.: cartera de servicios, localización, horarios, teléfonos, correo electrónico, fax, recursos, etc.) como medio de información y acercamiento a las personas.		
Estándar ES 24 02.03_00	El servicio de información y asesoramiento proporciona información accesible a todas las personas atendidas.	
Propósito: Favorecer a las personas la accesibilidad a la información que les concierne, adaptándola a sus características y disminuyendo las barreras asociadas al nivel cultural, de discapacidad, lengua u otras.		

I. La persona, centro de la Organización

2. Accesibilidad y continuidad de la atención

Estándar ES 24 02.04_00	Se garantiza que la información proporcionada a la persona es veraz y actualizada.
Propósito: Disponer de mecanismos que permitan ofrecer información actualizada y de calidad a las personas, así como mantener las características de fiabilidad y coherencia en la información proporcionada.	
Estándar ES 24 02.05_00	El servicio de información y asesoramiento crea espacios de encuentro para que las personas puedan expresar sus opiniones, necesidades y expectativas.
Propósito: Trabajar con grupos de personas para conocer sus opiniones, necesidades y expectativas sobre los servicios que se prestan. Rediseñar los servicios incorporando las oportunidades de mejora identificadas para satisfacer las demandas comunicadas por las personas usuarias.	
Estándar ES 24 02.06_00	Se realiza una valoración de la situación de la persona y su entorno para identificar sus necesidades y facilitar su acceso a los recursos disponibles.
Propósito: Disponer de procedimientos para valorar e identificar las necesidades de las personas y su entorno, poniendo a su disposición información sobre los recursos existentes (sociales, culturales, educación, empleo, sanitarios, etc.) y la forma de acceder a los mismos, con el objetivo de facilitar una atención integral de las personas. La información generada queda registrada en un expediente o historia personal única.	
Estándar ES 24 02.07_00	El servicio de información y asesoramiento analiza las desprogramaciones de las actividades previstas y adopta medidas dirigidas a disminuirlas.
Propósito: Adoptar una actitud de máximo respeto con el tiempo de las personas minimizando los efectos de las desprogramaciones, haciendo que la prestación de los servicios se facilite con inmediatez y de la forma más adecuada. Se monitorizan y evalúan las desprogramaciones y se establecen las acciones de mejora pertinentes.	
Estándar ES 24 02.08_00	El servicio de información y asesoramiento tiene definidos los tiempos de respuesta en relación a los servicios prestados y los da a conocer a las personas.
Propósito: Definir los principales tiempos de respuesta para las actividades incluidas en la cartera de servicios, teniendo en cuenta las necesidades de las personas y las características de los procesos. Proporcionar a las personas información sobre los tiempos medios de respuesta de los servicios prestados.	

I. La persona, centro de la Organización
2. Accesibilidad y continuidad de la atención

Estándar ES 24 02.09_00	El servicio de información y asesoramiento aplica un procedimiento para facilitar la resolución de situaciones de urgencia.
Propósito: Prestar atención a todas aquellas personas que se encuentren en situación de desprotección, desamparo, de riesgo o de conflicto relacional y que requieran una intervención inmediata.	

Estándar ES 24 02.10_00	El servicio de información y asesoramiento tiene implantadas vías de comunicación con profesionales de otros servicios.
Propósito: Definir las vías de comunicación con otros servicios para facilitar la cooperación entre profesionales que se implican en la resolución de la demanda de las personas. El personal del servicio de información y asesoramiento conoce las vías de comunicación establecidas.	

I. La persona, centro de la Organización

3. Gestión de la documentación

3. Gestión de la documentación

Intención del criterio

Los estándares de este criterio evalúan cómo se da respuesta a las necesidades de información que acompaña al proceso de atención, asegurando la calidad científico-técnica, la satisfacción de las personas y favoreciendo la coordinación de los flujos de información. Se profundiza en el compromiso del servicio con la gestión eficiente e integral de la información generada durante la atención de la persona, con su disponibilidad entre el personal de la organización para la toma de decisiones, así como con la custodia de la misma.

Estándar ES 24 03.01_00	Se garantiza en todo momento la confidencialidad y custodia de la información generada.	
Propósito: Conservar, mantener y proteger la documentación e información de la persona y limitar su acceso sólo al personal autorizado, de forma que se garantice un entorno donde se asegure la confidencialidad y custodia de la información según la normativa establecida.		
Estándar ES 24 03.02_00	El servicio de información y asesoramiento garantiza la existencia de un expediente o historia personal única.	
Propósito: Garantizar la correcta identificación y la integración de la totalidad de la información de la persona para evitar sesgos o pérdidas de la misma.		
Estándar ES 24 03.03_00	Se garantiza la disponibilidad del expediente o historia personal única durante la prestación del servicio.	
Propósito: Acceder a toda la información de una persona durante el proceso de atención para conocer las actuaciones seguidas y poder registrar la información generada.		
Estándar ES 24 03.04_00	El servicio de información y asesoramiento tiene definidas la estructura y el contenido del expediente o historia personal única.	
Propósito: Definir el catálogo de documentos normalizados, los criterios de ordenación y las normas de cumplimentación para garantizar que se registra la información precisa y se facilita la comprensión de su contenido.		

I. La persona, centro de la Organización

3. Gestión de la documentación

Estándar ES 24 03.05_00	El servicio de información y asesoramiento evalúa periódicamente el nivel de calidad y cumplimentación de los expedientes o historia personal única.
Propósito: Estudiar y valorar los registros de la información generada en el proceso de atención a la persona, con objeto de establecer y mejorar la trazabilidad de la información recogida como base para la toma de decisiones.	
Estándar ES 24 03.06_00	El servicio de información y asesoramiento tiene definidas unas normas de estilo para la documentación generada.
Propósito: Mantener actualizada toda la documentación generada en contenidos, usos del lenguaje, estructura y formato, identificando las fuentes de información utilizadas.	

II. Organización de la actividad centrada en la persona

4. Gestión por procesos

Intención del criterio

La gestión por procesos aporta una visión y unas herramientas con las que el servicio de información y asesoramiento puede mejorar y rediseñar su flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de las personas. Permite analizar los diversos componentes que intervienen en la prestación del servicio con el fin de ordenar los flujos de trabajo, integrar el conocimiento actualizado y obtener unos resultados, teniendo en cuenta las expectativas de las personas receptoras del servicio y del personal que trabaja en la organización.

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

La identificación y selección de los procesos que van a formar parte de la estructura del servicio, debe nacer de una reflexión acerca de las actividades que se desarrollan en él y de cómo estas actividades influyen y se orientan hacia la consecución de los resultados.

Estándar ES 24 04.01_00	El servicio de información y asesoramiento ha identificado sus procesos clave, estratégicos y de soporte.	
Propósito: Garantizar un desarrollo eficaz en la gestión del servicio definiendo los procesos clave, estratégicos y de soporte que afectan a la prestación de su actividad, asignando responsabilidades y estableciendo un mapa de procesos para relacionarlos. Toda la documentación se encuentra disponible para el personal del servicio.		
Estándar ES 24 04.02_00	El servicio de información y asesoramiento dispone de procedimientos actualizados para llevar a cabo sus procesos clave.	
Propósito: Elaborar, consensuar y sistematizar las actuaciones necesarias para el desarrollo de las actividades definidas en cada una de las fases de los procesos clave identificados. Disponer de una sistemática para mantener actualizados y conocidos los contenidos de dichos procedimientos.		

II. Organización de la actividad centrada en la persona

4. Gestión por procesos

Estándar ES 24 04.03_00	El servicio de información y asesoramiento ha desarrollado los procesos estratégicos y de soporte necesarios para la atención prestada.
Propósito: Implantar las actividades y asignar los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos y de soporte identificados por la organización, para dar respuesta a la estrategia planteada y a la atención prestada.	

Estándar ES 24 04.04_00	El servicio de información y asesoramiento ha establecido un sistema de monitorización para la mejora continua de sus procesos.
Propósito: Se han definido indicadores de calidad, responsables, fuentes de datos y sistemática de análisis para evaluar la eficiencia de la gestión por procesos, identificando áreas de mejora.	

5. Promoción de la calidad de vida

Intención del criterio

El servicio de información y asesoramiento tiene como misión contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mediante el desarrollo de actuaciones que fomentan la atención y promoción del bienestar físico, bienestar emocional, desarrollo personal y la inclusión social.

Las actividades de valoración de situaciones sociales, de salud, de discapacidad, de dependencia y las acciones de concienciación y formativas, posibilitarán el ejercicio de los derechos de las personas. Todas ellas pueden realizarse junto a otras instituciones, asociaciones o profesionales.

Estándar ES 24 05.01_00	El servicio de información y asesoramiento dispone de instrumentos para la identificación y priorización de las necesidades sociales o de salud que repercuten en la calidad de vida de la persona.
Propósito: Detectar de manera continua y con herramientas adecuadas las necesidades de la persona atendida para conocer su nivel de calidad de vida y las expectativas de mejorarlo.	



Estándar ES 24 05.02_00	El servicio de información y asesoramiento facilita el acceso a programas, recursos y actuaciones acorde a las necesidades y expectativas de la persona para mejorar su calidad de vida.
Propósito: Desarrollar o facilitar el acceso a programas, recursos, actuaciones y actividades individuales y/o grupales (ej.: tratamiento individual y/o familiar, orientación socio-laboral, actividades de ocio y culturales, talleres, cursos, etc.) que promuevan la inclusión social, el desarrollo y la autonomía personal, el bienestar físico, emocional y social, etc.	



Estándar ES 24 05.03_00	El servicio de información y asesoramiento proporciona información a las personas sobre el acceso a recursos externos para la mejora de su calidad de vida.
Propósito: Poner a disposición de las personas y su entorno información sobre los recursos externos disponibles (comunitarios, asociaciones, etc.) y la forma de acceder a los mismos con el objetivo de facilitar los apoyos que necesitan.	



II. Organización de la actividad centrada en la persona

5. Promoción de la calidad de vida

Estándar ES 24 05.04_00	El servicio de información y asesoramiento implanta acciones y estrategias enmarcadas en los planes y programas sociales y/o de salud.	
Propósito: Conocer los planes y programas de promoción de la calidad de vida, analizando las acciones y estrategias y priorizando la implantación de las mismas en función de las necesidades de las personas atendidas en el servicio de información y asesoramiento.		
Estándar ES 24 05.05_00	El servicio de información y asesoramiento dispone de mecanismos que favorecen la coordinación entre distintos servicios, administraciones e instituciones para la mejora de la calidad de vida de las personas.	
Propósito: Favorecer la coordinación de las actuaciones pertinentes y el uso eficaz y racional de los recursos disponibles para dar respuesta a las necesidades y/o expectativas de las personas.		
Estándar ES 24 05.06_00	El servicio de información y asesoramiento recoge y analiza información de las características de los grupos poblacionales a los que atiende.	
Propósito: Conocer la situación social y/o de salud y las necesidades de intervención en la comunidad en la que el servicio de información y asesoramiento desarrolla su actividad, adquiriendo una visión global y facilitando la planificación estratégica de la intervención necesaria.		
Estándar ES 24 05.07_00	El servicio de información y asesoramiento dispone de instrumentos y una sistemática de análisis con el fin de evaluar el impacto de las intervenciones realizadas para mejorar el nivel de calidad de vida de la población atendida.	
Propósito: El servicio debe ser capaz de recoger y analizar datos de su actividad que permitan conocer la evolución de las demandas realizadas por las personas, y así identificar si las intervenciones realizadas están alcanzando los objetivos de mejora de la calidad de vida determinados.		

6. Dirección y planificación estratégica

Intención del criterio

Son las actividades desarrolladas por las personas responsables del servicio de información y asesoramiento, encaminadas a facilitar y potenciar el trabajo de sus profesionales con objeto de cumplir los objetivos planteados y mejorar sus resultados.

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

La planificación estratégica permite al servicio guiarse en la toma de decisiones a medio y largo plazo, para garantizar la continuidad y la mejora de los resultados, decidiendo las prioridades de actuación y las diferentes alternativas que se tomarán en un futuro, basadas en el análisis de su propia realidad y adaptada por tanto al contexto en el que éste desarrolla su atención.

<p>Estándar ES 24 06.01_00</p>	<p>El servicio de información y asesoramiento tiene definidas una misión, visión y valores que le permiten definir sus principales líneas de desarrollo estratégico.</p>	<p>Propósito: Disponer de una misión, visión y valores que permitan al servicio definir una planificación a medio y largo plazo, partiendo de un análisis previo de la situación del mismo. Dar a conocer la misión, visión y valores a sus profesionales.</p>	
<p>Estándar ES 24 06.02_00</p>	<p>El servicio de información y asesoramiento dispone de un plan de calidad.</p>	<p>Propósito: Definir el compromiso del servicio con la calidad y la mejora continua, así como la asignación de responsabilidades, los objetivos, las estrategias, los métodos de evaluación, etc. La dirección del servicio impulsa el plan de calidad y éste es conocido por sus profesionales.</p>	
<p>Estándar ES 24 06.03_00</p>	<p>El servicio de información y asesoramiento tiene definido e implantado un plan de comunicación interna.</p>	<p>Propósito: Elaborar un plan de comunicación interna para difundir las medidas adoptadas para que todo el personal pueda conocerlas, participar y colaborar activamente en su ejecución.</p>	

II. Organización de la actividad centrada en la persona
6. Dirección y planificación estratégica

Estándar ES 24 06.04_00	La dirección implica a todo el personal del servicio de información y asesoramiento en la consecución de los objetivos mediante el despliegue de los mismos.	
Propósito: La dirección del servicio asigna, en un acuerdo de objetivos, las cuotas de participación de cada profesional en la consecución de los mismos, basándose en sus competencias, tareas asignadas y necesidades, determinando los niveles de cumplimiento.		
Estándar ES 24 06.05_00	El servicio de información y asesoramiento tiene implantado un código ético para sus profesionales.	
Propósito: Dar a conocer a las personas usuarias que el personal que les atiende desarrolla su trabajo según unas normas y principios éticos definidos por el servicio.		
Estándar ES 24 06.06_00	La dirección del servicio de información y asesoramiento favorece la conciliación de la vida familiar con la vida laboral de sus profesionales.	
Propósito: El servicio implanta acciones para compatibilizar la vida familiar y laboral de sus profesionales.		
Estándar ES 24 06.07_00	La dirección considera el clima laboral como un elemento de desarrollo organizativo del servicio de información y asesoramiento.	
Propósito: La dirección del servicio promueve la mejora del clima laboral estableciendo las medidas necesarias para ello con la participación de sus profesionales.		
Estándar ES 24 06.08_00	El servicio de información y asesoramiento elabora anualmente una memoria de actividades.	
Propósito: Disponer, como instrumento de mejora, de una memoria anual de actividades que contemple, entre otros, la descripción de los servicios prestados, los recursos humanos, los programas desarrollados, los objetivos y la evaluación de los mismos.		

II. Organización de la actividad centrada en la persona
6. Dirección y planificación estratégica

Estándar ES 24 06.09_00	El servicio de información y asesoramiento contempla la responsabilidad social corporativa como un elemento clave de su gestión.
Propósito: Gestionar el servicio teniendo en cuenta de manera explícita los impactos de su actividad sobre sus usuarios y usuarias, el personal, la comunidad local, el medioambiente y la sociedad en general, manteniendo como referencia el cumplimiento de la normativa nacional e internacional y todas aquellas acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida en todos estos ámbitos.	

III. Profesionales

7. Desarrollo y formación de profesionales

7. Desarrollo y formación de profesionales

Intención del criterio

Las personas responsables del servicio de información y asesoramiento desarrollan actividades encaminadas a facilitar y potenciar el trabajo profesional con el objeto de cumplir los objetivos planteados y mejorar los resultados.

El servicio tiene que dotarse de profesionales adecuados mediante una correcta planificación, orientación e integración, para prestar los servicios acordes a las necesidades de las personas atendidas. Al mismo tiempo, ha de facilitarles aquellos elementos precisos que posibiliten la actualización de sus competencias y la adecuación de su práctica profesional a cualquier cambio tecnológico, funcional o de conocimiento. Entre estos elementos se contemplan la formación y el desarrollo profesional continuo.

Estándar ES 24 07.01_00	Están identificadas las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo definidos en el servicio de información y asesoramiento.	Propósito: Definir las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo del servicio como instrumento de apoyo indispensable para el mejor y más eficiente desarrollo de las actividades de sus profesionales. 
Estándar ES 24 07.02_00	Están definidas las competencias de los distintos puestos de trabajo y se mantienen actualizadas.	Propósito: Definir las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) necesarias para el desempeño óptimo de los puestos de trabajo del servicio, de acuerdo con su misión y valores. Disponer de herramientas que permitan mantener las competencias actualizadas permanentemente (ej.: ampliación de la cartera de servicios, desarrollo de nuevas actividades, etc.). 
Estándar ES 24 07.03_00	El servicio de información y asesoramiento realiza la evaluación de las competencias de cada profesional para identificar sus necesidades de desarrollo.	Propósito: Las competencias definidas han de evaluarse periódicamente, al menos anualmente, para poder ajustar los planes de formación individual de los y las profesionales del servicio a dichas competencias. 

III. Profesionales

7. Desarrollo y formación de profesionales

Estándar ES 24 07.04_00	El servicio de información y asesoramiento realiza un seguimiento continuado de los planes de desarrollo individual definidos.	Propósito: Garantizar una actualización continua de las posibilidades de desarrollo y promoción de los y las profesionales del servicio, manteniendo la adecuación permanente de cada profesional a los requerimientos de su puesto de trabajo.	
Estándar ES 24 07.05_00	El servicio de información y asesoramiento identifica las necesidades de formación de sus profesionales en función de sus objetivos y planifica las actividades formativas.	Propósito: Garantizar que la oferta formativa dé respuesta a una detección previa de la necesidad de llevar a cabo actividades o programas de formación en relación a la adquisición, actualización o desarrollo de las competencias necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos del servicio.	
Estándar ES 24 07.06_00	El servicio de información y asesoramiento dispone y aplica un plan de acogida del personal.	Propósito: Facilitar, de una forma estructurada, la incorporación de los y las profesionales a su puesto de trabajo, a fin de que conozcan toda la información necesaria para poder desempeñar su trabajo de acuerdo a los objetivos del servicio, favoreciendo su integración en el mismo.	
Estándar ES 24 07.07_00	El servicio de información y asesoramiento dispone de un plan de igualdad.	Propósito: Implantar medidas tendentes a alcanzar en el servicio la igualdad de trato y de oportunidades entre los y las profesionales, eliminando la discriminación por razón de sexo.	
Estándar ES 24 07.08_00	El servicio de información y asesoramiento está implicado en el desarrollo de proyectos de investigación individuales o en colaboración con otras organizaciones.	Propósito: Participar en proyectos de investigación como elemento de innovación contribuyendo al desarrollo del personal del servicio y a la generación de conocimiento.	

IV. Procesos de Soporte

8. Estructura, equipamiento y proveedores

Intención del criterio

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

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

Estándar ES 24 08.01_00	El servicio de información y asesoramiento dispone de un espacio físico adecuado para desarrollar su actividad.	
Propósito: Las instalaciones en las que se desarrolla la actividad del servicio deben cumplir con la normativa vigente. Se asignan responsabilidades y se ponen en marcha líneas de trabajo orientadas a garantizar en todo momento esta adecuación, manteniendo la documentación técnico-legal debidamente actualizada (ej.: permiso de funcionamiento, instalaciones eléctricas, ascensores, etc.). En caso de existir desviaciones detectadas en inspecciones o revisiones, se deben establecer planes de mejora para su corrección.		
Estándar ES 24 08.02_00	El servicio de información y asesoramiento dispone de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de sus instalaciones.	
Propósito: Los espacios físicos en los que se desarrolla la actividad del servicio disponen de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos, donde se contemplen la identificación de los espacios del edificio e instalaciones (ej.: agua, luz, climatización, etc.), las revisiones periódicas a realizar y la sistemática de renovación de estos recursos (ej.: ampliación, sustitución, subsanación, etc.). El mantenimiento de las instalaciones garantiza un entorno seguro y saludable.		
Estándar ES 24 08.03_00	El servicio de información y asesoramiento identifica cada uno de sus equipos y dispone de un inventario actualizado de los mismos con las especificaciones técnicas de cada uno de ellos.	
Propósito: Conocer en todo momento los equipos existentes en el servicio, sus indicaciones técnicas, condiciones de seguridad y riesgos, su vigencia y estado, para garantizar unas condiciones de uso y durabilidad adecuadas.		

IV. Procesos de Soporte

8. Estructura, equipamiento y proveedores

Estándar ES 24 08.04_00	Se garantiza la existencia y cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo del equipamiento del servicio de información y asesoramiento, registrando las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.	
Propósito: Asegurar el mantenimiento de los equipos disponiendo de un registro actualizado de las acciones realizadas (revisiones, verificaciones, etc.) que permita identificar las posibles incidencias, realizar un seguimiento de las mismas y emprender en su caso las medidas necesarias para solventarlas.		
Estándar ES 24 08.05_00	El servicio de información y asesoramiento tiene definido y aplica un procedimiento de compras.	
Propósito: Asegurar que los productos y/o servicios adquiridos cumplen los criterios de calidad establecidos previamente y garantizan el seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos por los proveedores (características técnicas, plazos, precios, etc.) adoptando las acciones precisas.		
Estándar ES 24 08.06_00	El servicio de información y asesoramiento asume las condiciones de confort que afectan a las personas como variables de su propia gestión.	
Propósito: Elevar el grado de satisfacción de las personas usuarias y profesionales en relación al confort de su entorno, realizando estudios de situación, adecuando su organización, estableciendo objetivos y analizando la información disponible (ej.: cuestionarios de satisfacción, reclamaciones, quejas, sugerencias, etc.). Valorar periódicamente la impresión del estado de las instalaciones, el estado del mobiliario, el orden, la limpieza, las condiciones de iluminación y ambientales, salas y tiempos de espera, etc., dejando registro de ello y de las actuaciones realizadas.		
Estándar ES 24 08.07_00	Se adoptan las medidas oportunas para facilitar la accesibilidad de las personas al servicio de información y asesoramiento.	
Propósito: Garantizar a las personas usuarias y profesionales las mejores condiciones en el acceso al servicio, contemplando todas aquellas situaciones en las que pueda estar comprometida la accesibilidad a las instalaciones y espacios en los que se desarrollan las actividades del servicio (ej.: barreras arquitectónicas, localización confusa, etc.) y se implantan las soluciones pertinentes.		

IV. Procesos de Soporte

8. Estructura, equipamiento y proveedores

Estándar ES 24 08.08_00	El servicio de información y asesoramiento identifica los principales impactos ambientales en función de su actividad y establece acciones para disminuirlos.
Propósito: Establecer mecanismos para identificar los impactos ambientales asociados a la actividad del servicio, estableciendo las medidas correctoras necesarias para disminuir los riesgos en las personas usuarias y profesionales y un impacto ambiental indeseado.	
Estándar ES 24 08.09_00	Se han identificado las posibles situaciones de emergencia que puedan presentarse en el servicio de información y asesoramiento y se han definido, implantado y difundido las pautas y responsabilidades ante dichas situaciones.
Propósito: Asegurar que están establecidas e implantadas las actuaciones a seguir ante posibles situaciones de emergencia que puedan afectar a las personas usuarias y profesionales del servicio o a su entorno.	
Estándar ES 24 08.10_00	El servicio de información y asesoramiento se implica en la identificación y eliminación de los riesgos que puedan afectar a su personal.
Propósito: Identificar y eliminar los riesgos que puedan afectar al personal del servicio, incluyendo los motivados por las condiciones de seguridad e higiene, las condiciones ambientales y las condiciones ergonómicas y psicosociales.	
Estándar ES 24 08.11_00	El servicio de información y asesoramiento tiene implantado un plan de prevención de riesgos laborales.
Propósito: Sistematizar todas las acciones necesarias para asegurar la salud del personal del servicio, mediante el establecimiento de un plan que incluya responsabilidades, riesgos identificados, actividades preventivas y correctivas, así como su formación.	

IV. Procesos de Soporte

9. Sistemas y tecnologías de la información

9. Sistemas y tecnologías de la información

Intención del criterio

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

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

La garantía de la confidencialidad, custodia y protección de la información ha de valorarse como un elemento transversal en el desarrollo de los sistemas que cubren el conjunto de los procesos del servicio de información y asesoramiento.

Estándar ES 24 09.01_00	Los sistemas de información dan respuesta a las necesidades del servicio permitiendo el seguimiento de objetivos y resultados.	
Propósito: Disponer de sistemas de información para cubrir la gestión de los principales procesos del servicio. Disponer de información para la realización de actividades y para el seguimiento de los objetivos establecidos, facilitando la toma de decisiones del servicio.		
Estándar ES 24 09.02_00	El servicio de información y asesoramiento dispone de un sistema de garantía de validez de los datos recogidos en su sistema de información.	
Propósito: Se comprueba de una manera objetiva la validez de los datos recogidos en los sistemas de información con el fin de garantizar una toma de decisiones basada en una información veraz y fiable.		
Estándar ES 24 09.03_00	Se adoptan medidas para garantizar la protección de los datos de carácter personal.	
Propósito: Establecer los mecanismos necesarios para adecuarse a los principios establecidos sobre la protección de datos de carácter personal, garantizando y protegiendo el honor y dignidad de las personas, evitando situaciones que puedan afectar a la intimidad y confidencialidad.		

IV. Procesos de Soporte

9. Sistemas y tecnologías de la información

Estándar ES 24 09.04_00	El servicio de información y asesoramiento potencia y facilita la incorporación de la administración electrónica en sus procedimientos.
Propósito: Se facilita el acceso a la administración electrónica de las personas usuarias y profesionales para agilizar los trámites tanto externos como internos.	
	
Estándar ES 24 09.05_00	Los sistemas de información facilitan la interrelación con otros servicios y profesionales implicados en el proceso de atención de la persona, favoreciendo la comunicación, la accesibilidad y la información.
Propósito: Disponer de sistemas de información y tecnologías que favorezcan la comunicación y accesibilidad entre los distintos organismos y profesionales que intervienen en el proceso de atención de la persona.	
	
Estándar ES 24 09.06_00	Se dispone de tecnologías orientadas a la interrelación con las personas, favoreciendo la comunicación, la accesibilidad y la información.
Propósito: Favorecer la innovación y desarrollo de nuevas aplicaciones, plataformas, servicios de comunicación e información en el entorno de las nuevas tecnologías de información orientando hacia la persona los nuevos desarrollos.	
	

10. Herramientas de calidad

Intención del criterio

Compromiso del servicio de información y asesoramiento de someter su actividad a un conjunto de reglas o principios sobre calidad, enlazados entre sí, que permita su mejora continua, a partir de los criterios establecidos en su plan de calidad.

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

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

Estándar ES 24 10.01_00	El servicio de información y asesoramiento aplica metodologías de gestión de la calidad y mejora continua en la prestación de sus servicios.
Propósito: Conocer y utilizar herramientas de la calidad que permitan al servicio emprender un camino hacia la mejora continua, desde la identificación y selección de problemas de calidad, análisis de las causas del problema hasta la planificación de acciones para su resolución.	



Estándar ES 24 10.02_00	En el servicio de información y asesoramiento se utilizan los mismos procedimientos normalizados para la atención prestada a la persona.
Propósito: Mejorar la coordinación entre profesionales asegurando la uniformidad en la valoración, información, asesoramiento o cualquier otra actuación proporcionada sobre la posibilidad de acceso a los recursos, vías de utilización de los mismos, acceso a los servicios correspondientes, etc., evitando derivaciones erróneas o informaciones no fiables.	



V. Mejora continua

10. Herramientas de calidad

Estándar ES 24 10.03_00	El servicio de información y asesoramiento realiza una revisión periódica de la calidad de los procedimientos normalizados de trabajo que utiliza.	
Propósito: Cumplir con criterios de calidad en la elaboración e implantación de los procedimientos normalizados de trabajo (aprobación previa, procedimiento de actualización, plan de implantación, criterios de monitorización, etc.).		
Estándar ES 24 10.04_00	Existe una evaluación periódica del uso y cumplimiento de los procedimientos normalizados de trabajo del servicio de información y asesoramiento.	
Propósito: Existe y se aplica un procedimiento de revisión del nivel de uso y cumplimiento de los procedimientos implantados en el servicio por parte de sus profesionales. Dicho procedimiento debe incluir, al menos, la periodicidad de las revisiones, la definición de indicadores y el método de evaluación. Los resultados obtenidos y las mejoras detectadas son difundidos al personal del servicio.		
Estándar ES 24 10.05_00	Se utilizan mecanismos para aumentar la adherencia al uso y cumplimiento de los procedimientos normalizados de trabajo del servicio de información y asesoramiento.	
Propósito: Mejorar la aplicabilidad de los procedimientos del servicio incorporando sistemas que faciliten su cumplimiento por parte de los y las profesionales (mensajes, dispositivos móviles, alarmas, etc.).		
Estándar ES 24 10.06_00	El servicio de información y asesoramiento dispone de un sistema para la monitorización de resultados basado en la identificación de indicadores.	
Propósito: Los resultados del servicio (ej.: actividad, tiempos de respuesta, satisfacción, etc.) deben soportarse sobre un programa de monitorización, basado en indicadores, que permita identificar desviaciones para corregir sus causas.		
Estándar ES 24 10.07_00	El servicio de información y asesoramiento aplica herramientas de evaluación y análisis de la satisfacción de las personas y se incorporan mejoras a partir de los resultados obtenidos.	
Propósito: Se aplican herramientas accesibles para las personas (encuestas de satisfacción, grupos de participación ciudadana, etc.) que permiten la evaluación continuada de su satisfacción y la de su entorno si procede, y se utilizan como elemento de mejora continua.		

V. Mejora continua

10. Herramientas de calidad

Estándar ES 24 10.08_00	Están definidos los mecanismos necesarios para la comunicación, registro, análisis y resolución de las incidencias que afecten al normal desarrollo de la actividad del servicio de información y asesoramiento.
Propósito: Registrar y analizar las incidencias observadas en el transcurso de la actividad del servicio e iniciar las actuaciones oportunas para su resolución, con el objetivo de corregir y prevenir las causas que produzcan o puedan producir errores y, por lo tanto, deficiencias en la calidad del servicio prestado.	
Estándar ES 24 10.09_00	El servicio de información y asesoramiento incorpora buenas prácticas para mejorar la atención prestada.
Propósito: Garantizar la adopción, adaptación e implantación de buenas prácticas reconocidas y aplicables en el ámbito de actuación del servicio.	

11. Resultados

Intención del criterio

Los estándares relacionados con los resultados pretenden poner de manifiesto los logros que se están alcanzando en el servicio de información y asesoramiento. Los resultados son medidas de la efectividad y la eficiencia en la prestación de la atención y en la consecución de las metas y los objetivos planteados previamente.

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

Estándar ES 24 11.01_00	El servicio de información y asesoramiento establece los objetivos a alcanzar en relación con la satisfacción de las personas y éstos se cumplen.
Propósito: Establecer los niveles de satisfacción deseables a alcanzar por el servicio, controlando que los resultados obtenidos estén dentro de los márgenes establecidos.	



Estándar ES 24 11.02_00	Los objetivos relacionados con la satisfacción de las personas se mejoran.
Propósito: Se implantan acciones para alcanzar y mantener los más altos niveles de satisfacción de las personas.	



Estándar ES 24 11.03_00	Los objetivos marcados por el servicio de información y asesoramiento se cumplen y mejoran.
Propósito: Establecer objetivos para los indicadores del sistema de monitorización definido por el servicio que permitan identificar si se alcanzan los resultados esperados o por el contrario, si existen desviaciones a corregir, en cuyo caso se implantan acciones de mejora.	



Estándar ES 24 11.04_00	El servicio de información y asesoramiento evalúa y optimiza los tiempos de respuesta definidos.
Propósito: Realizar un seguimiento continuado de los tiempos definidos por el servicio, identificando las mejoras necesarias y evaluando su impacto.	



V. Mejora continua

11. Resultados

Estándar ES 24 11.05_00	El servicio de información y asesoramiento realiza un seguimiento periódico del presupuesto económico.	
Propósito: Controlar el grado de cumplimiento del presupuesto del servicio para poder detectar las desviaciones presupuestarias que se produzcan con el fin de corregirlas mediante la puesta en marcha de medidas correctoras.		
Estándar ES 24 11.06_00	Los indicadores de los procesos clave, estratégicos y de soporte definidos por el servicio de información y asesoramiento se cumplen y mejoran.	
Propósito: Controlar que se alcanzan y mejoran todos los objetivos propuestos en cuanto a los indicadores establecidos para los procesos definidos por el servicio.		
Estándar ES 24 11.07_00	El servicio de información y asesoramiento dispone de un canal formal de comunicación hacia sus profesionales de resultados periódicos de actividad y calidad.	
Propósito: Aumentar la transparencia en la gestión del servicio, potenciando la toma compartida de decisiones, la motivación e implicación de sus profesionales a través de los objetivos establecidos en las principales líneas de actuación.		
Estándar ES 24 11.08_00	Se hace pública información sobre los resultados del servicio de información y asesoramiento.	
Propósito: Proporcionar periódicamente a las personas información actualizada sobre la prestación de los servicios (ej.: resultados de actividad, tiempos de respuesta, procesos, satisfacción, etc.) que les permita conocerlos, elegir en su caso y ejercer sus derechos.		
Estándar ES 24 11.09_00	Los resultados se comparan con los de otros servicios de información y asesoramiento y con los que se consideran mejores del sector.	
Propósito: Realizar un análisis que incluya la comparación de resultados con los de otros servicios con el fin de identificar e implantar las mejores prácticas.		

6> Glosario de términos

A

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

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

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

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

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

B

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

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

C

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

Cartera de servicios: conjunto de prestaciones y servicios que realiza el centro de información y asesoramiento.

Código ético: conjunto de normas sobre la ética en el desarrollo de las actividades de los y las profesionales del servicio de información y asesoramiento.

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

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

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

D

Despliegue de objetivos: herramienta de gestión que permite establecer y evaluar los objetivos asignados a los/las profesionales del servicio de información y asesoramiento.

Desprogramación: suspensión de una actividad previamente programada o aplazamiento de las consultas, citas, etc. fijadas para la atención de personas usuarias.

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

E

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

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

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

Expediente o historia personal única: conjunto de documentos en cualquier tipo de soporte (físico, informático, etc.) en el que el servicio de información y asesoramiento reúne toda la información relativa a una misma persona.

G

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

H

Herramientas de calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas (ej.: diagrama causa-efecto, diagrama de Pareto, tormenta de ideas, técnicas de grupo nominal, diagrama de afinidades, histogramas, etc.).

I

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

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

M

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

Manual de estilo: pautas y recomendaciones para el personal del servicio de información y asesoramiento para atender a las personas usuarias con educación y respeto a sus derechos.

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

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

Misión: descripción de la razón de ser del servicio de información y asesoramiento.

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

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

N

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

P

Personas: referida a aquellas que contactan con los servicios sociales o de salud.

Personal: referido a los y las profesionales que trabajan para mejorar la calidad de vida de las personas usuarias del servicio de información y asesoramiento.

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

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

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

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

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

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

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

S

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

V

Valores: elementos que configuran la conducta básica de las personas que forman parte del servicio de información y asesoramiento y lo que se espera de ellas.

Visión: descripción de cómo queremos que sea nuestro servicio de información y asesoramiento en el futuro, una situación posible y altamente deseable. La visión proporciona un sentido de dirección único y consistente hacia el futuro, que se ha de conseguir sobre la base de la misión asumida.

7> Comité Técnico Asesor

Coordinadores: D.^a María del Mar Castellano Zurera, D. José Antonio Carrasco Peralta y D. Antonio Almuedo Paz.

D.^a Catalina Cobo Molina. Centro de Valoración y Orientación de Sevilla.

D. Francisco Conti Cuesta. Servicio de Atención a la Ciudadanía. Distrito Granada-Metropolitano de Granada.

D. Javier Fernández Ferrer. Coordinación Servicios Salud Responde.

D. Jesús Ferreiro Casillas. Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familia.

D. David García Martín. Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familia.

D.^a Leticia García Panal. Equipos de Tratamiento Familiar. Diputación Provincial de Granada.

D.^a Lola Gómez Pérez. Jefatura de Formación, Información y Comunicación de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

D.^a Sonia Pérez Castillo. Dirección Centro de Servicios Sociales Tres Barrios-Amate. Sevilla.

D.^a Elena Sánchez Galán. Jefatura de Formación, Información y Comunicación de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

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

24 1 01

Servicios de información y asesoramiento

