

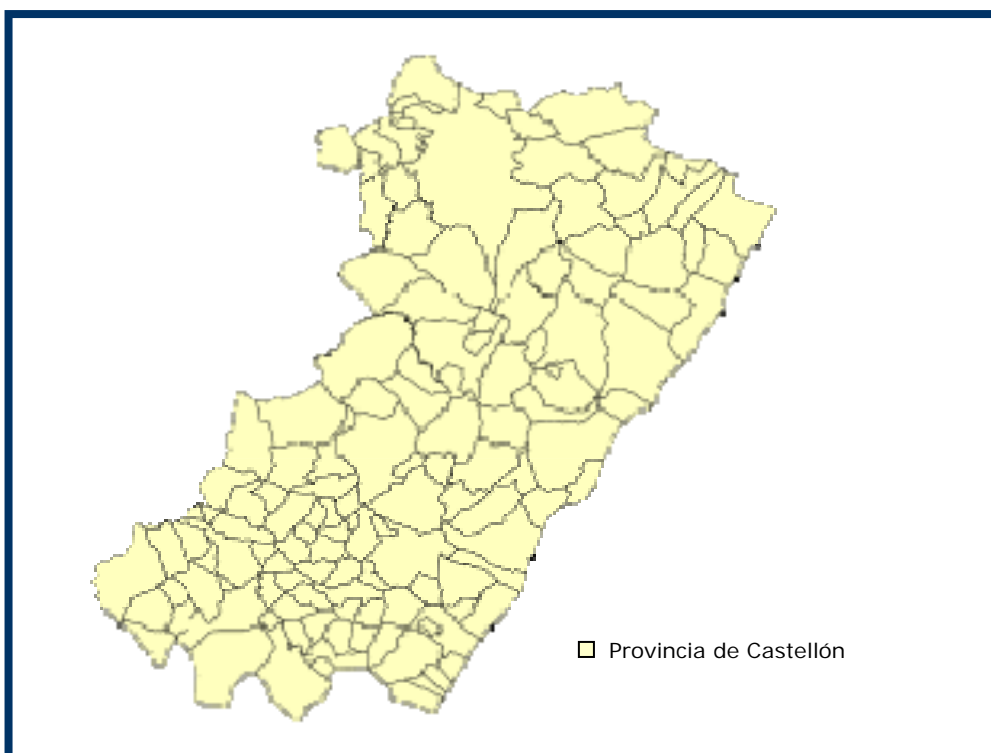
IX EDICIÓN PREMIO PROGRESO



PROYECTOS TIC

IX EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

**DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN
CASTELLÓN**



POBLACIÓN TOTAL

604.564 habitantes

EXTENSIÓN SUPERFICIAL

6.632 Km²

PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2012

121.846.026,33 €

TÍTULO DEL PROYECTO
RED PROVINCIAL DE INNOVACIÓN Y CALIDAD SOCIAL

ENTIDAD PROMOTORA

Excma. Diputación Provincial de Castellón. Área de Acción Social.

ÁMBITO TERRITORIAL

Provincia de Castellón.

FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

El proyecto y las actividades propias del mismo se inician en el año 2009, promovido desde el Servicio provincial de promoción Económica y Relaciones Internacionales, en colaboración con los Municipios de la provincia de Castellón, la Federación Valenciana de Municipios y Provincias y la Consellería de Bienestar Social de la Comunidad Valenciana. Desde 1 de enero de 2013, la Red provincial de Innovación y Calidad Social se adscribe, a efectos de supervisión técnica y coordinación institucional, al Área provincial de Acción Social.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Finalidad de la iniciativa

La Red provincial de Innovación y Calidad Social es una iniciativa liderada por la Excma. Diputación Provincial de Castellón, que responde a la voluntad de establecer instrumentos formales de cooperación en los Ayuntamientos, Agrupaciones de Municipios y Mancomunidades, a través de los Equipos de Servicios Sociales de Base adscritos a los mismos, la Consellería de

Bienestar Social y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias.

La Red asume como finalidad fundamental el trabajo en común encaminado a la mejora de las condiciones de intervención, de la metodología y de los recursos sociales, y con ello, consecuentemente, la calidad de la atención prestada desde los servicios sociales generales a la ciudadanía de la provincia de Castellón.

Órganos de la Red

La Red Provincial de Innovación y Calidad Social se integra por los siguientes **órganos**:

- **Consejo Rector**: integrado por representantes políticos de las entidades adheridas a la Red.
- **Comisión Técnica**: integrada por un representante técnico de cada entidad adherida.
- **Secretaría Técnica**: asumida por la Diputación Provincial, a través de la Sección Técnica de Acción Social.
- **Comisiones de Trabajo**: integradas por personal técnico adscrito a los Equipos de Servicios Sociales de Base de las entidades adheridas, encontrándose constituidas las siguientes:
 - Familia e Infancia.
 - Discapacidad, Dependencia y Autonomía Personal.
 - Inclusión Social y Trabajo Comunitario.
 - Gestión y Mejora de los Servicios Sociales.
 - Servicios Sociales Rurales.

Entidades adheridas a la Red

Actualmente son entidades integrantes de la Red Provincial de Innovación y Calidad Social, las siguientes:

1. Ayuntamiento de Almassora.
2. Ayuntamiento de Artana.
3. Ayuntamiento de Benicarló.
4. Ayuntamiento de Benicàssim.
5. Ayuntamiento de Betxí.
6. Ayuntamiento de Borriol.
7. Ayuntamiento de Burriana.
8. Ayuntamiento de Castellón de la Plana.
9. Ayuntamiento Eslida.
10. Ayuntamiento de la Llosa.

PROYECTOS

11. Ayuntamiento de Moncofa.
12. Ayuntamiento de Nules.
13. Ayuntamiento de Peñíscola.
14. Ayuntamiento de la Vall d'Uixó.
15. Ayuntamiento de Vila-real.
16. Ayuntamiento de la Vilavella.
17. Ayuntamiento de Vinarós.
18. Ayuntamiento de Xilxes.
19. Ayuntamiento de Zorita del Maestrazgo.
20. Agrupación de Municipios de l'Alcora.
21. Agrupación de Municipios de Montán.
22. Agrupación de Municipios de Segorbe.
23. Agrupación de Municipios de la Vall d'Alba.
24. Mancomunidad Alto Palancia.
25. Mancomunidad Alt Maestrat.
26. Mancomunidad Castelló Nord.
27. Mancomunidad Espadan Mijares.
28. Mancomunidad Plana Alta.
29. Mancomunidad Els Ports.
30. Organismo Autónomo de Centros Sociales Especializados de Benicarló (OACSE).
31. Consellería de Bienestar Social de la Generalitat.
32. Federación Valenciana de Municipios y Provincias.

Son **noventa y cuatro (94)** los municipios de la provincia de Castellón actualmente incorporados a la Red, a través de las Corporaciones Locales, Agrupaciones y Mancomunidades que ostentan la titularidad de los Equipos de Servicios Sociales de Base.

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES (SGC).

Objetivos

- Elaborar, y actualizar permanente, un Manual de Calidad de la Red.
- Difundir e implementar una cultura de la calidad en las organizaciones adheridas a la red.
- Implicar a un máximo de organizaciones y técnicos en la utilización de los procedimientos que conforman el Manual de Calidad.

Actuaciones ejecutadas

- Distribución de los diferentes procedimientos para su actualización y mejora.
- Incorporación de los diagramas de flujo como mejora en el contenido de los procedimientos.
- Difusión y sensibilización en torno a la importancia de trabajar por una cultura de la calidad.

Resultados

Elaboración de un Manual de Calidad integrado por un total de 42 procedimientos, todos ellos actualizados a día de la fecha:

1. Procedimientos estratégicos.

- **Gestión de la misión, visión, objetivos de la Calidad de la Red. Gestión de las necesidades y expectativas de los usuarios. Estrategias de actuación.**
 - Documentación pragmática: estudio diagnóstico de la red.
 - Plan de Acción de la Red.
 - Protocolo de adhesión de la Red.
 - Procedimientos de actuación (admisión de nuevos miembros, aperturas y cierres de comisiones de trabajo).
 - Líneas, áreas, actuaciones e indicadores.
- **Organización, gestión de los Recursos Humanos y formación Continua:**
 - Plan Anual de Formación.
- **Evaluación y revisión del Sistema de Calidad y Procesos de Mejora Continua.**
 - Memoria anual de actividades.
 - No conformidad, mejoras, acciones correctoras y preventivas.
 - Informe de revisión por la Dirección.

2. Procedimientos de apoyo.

- **Gestión de la documentación:**
 - Manual de usuarios Plataforma web.
 - Guía de elaboración y/o actualización del Manual de Calidad.
 - Registro de documentación del sistema vigente.
 - Control de documentación de apoyo a

PROYECTOS

Comisiones de Trabajo.

- Ficha de seguimiento de procedimientos.

3. Procedimientos esenciales

- Procedimiento de Información y Orientación a la Ciudadanía.
- PEIs. Prestaciones económicas individuales. Emergencias y Tercera edad.
- Renta Garantizada de Ciudadanía.
- Violencia de género. Procedimiento de urgencia.
- PEIs Discapacitados.
- Programa "*Menjar a casa*" (Comer en casa).
- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.
- Servicio de Teleayuda Domiciliaria.
- Maltrato a menores. Procedimiento de urgencia.
- Maltrato a menores. Procedimiento de no urgencia.
- Maltrato a menores. Procedimiento durante intervención.
- Maltrato a menores. Terminología.
- Maltrato a menores. Anexos.
- Absentismo escolar. Anexos.
- Gestión de ayuda de acogimiento familiar.
- Modelo de Intervención SEAFI.
- Trabajos en beneficio de la comunidad. Anexos.
- Programa "*major a casa*" (Mayor en casa).
- Escuela de verano.
- Solicitud Voluntariado Municipal: entidades locales.
- Solicitud Voluntariado Municipal: corporaciones locales.

2. HABILITACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES: PLATAFORMA SOCYAL.

Iniciada en 2009, la presente actuación persigue los siguientes **objetivos**:

- Homogeneizar y sistematizar documentos y modos de actuación en el ámbito de los servicios sociales.

IX EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA
ADMINISTRACIÓN LOCAL

- Apoyar en el diseño de herramientas informatizadas de gestión de datos.
- Favorecer la optimización de tiempo y de la eficacia en la gestión de la información.

Han habilitado en los Servicios Sociales Municipales la plataforma SOCYAL las siguientes entidades locales:

- Ayuntamiento de Castellón de la Plana.
- Ayuntamiento de la Vall d'Uixó.
- Ayuntamiento de Onda.
- Ayuntamiento de Benicarló.
- Diputación Provincial de Castellón (cedida la utilización de la licencia a favor de la Mancomunidad Els Ports).

Permite la aplicación su utilización por el Equipos de Servicios Sociales de Base, en relación con los siguientes módulos:

- Agencia/Cita previa.
- Actuación.
- Expediente/Intervención/recirso.
- Talleres/Actividades.
- Subvenciones.
- SAD.
- AA.EE.s.

3. HABILITACIÓN DE UNA PÁGINA WEB, UNA PLATAFORMA WEB 2.0 Y DE LA WIKI DE LA CALIDAD:
<http://www.calidadsocial.com>

En pleno funcionamiento desde 2009, y permanentemente actualizada desde la Secretaría Técnica de la Red, persigue la consecución de los siguientes

objetivos:

- Lograr una mejor utilización de la Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en el ámbito de los servicios sociales generales.
- Generar un espacio de reflexión, de intercambio de información y de documentación.
- Incrementar el número de profesionales y de organizaciones que utilicen la herramienta.
- Conseguir una mayor participación por parte de todas las entidades adheridas a la Red y de los

PROYECTOS

profesionales adscritos a las mismas, en el manejo de la aplicación.

- Propiciar un lugar de encuentro que dé respuesta a las necesidades y demandas planteadas por los equipos profesionales.

Actuaciones llevadas a cabo.

Habiéndose elaborado el Manual de Funcionamiento de la Plataforma Web 2.0., y llevándose a cabo la actualización y dinamización del contenido de la página Web, de la plataforma web 2.0 y de la Wiki de la Calidad, bajo la supervisión de la Secretaría Técnica de la Red y con la colaboración de la totalidad de sus usuarios, actualmente la plataforma web 2.0 dispone de 122 usuarios, todos ellos vinculados laboralmente a los servicios sociales de la entidades adheridas.

4. ORGANOS DE LA RED PROVINCIAL DE INNOVACION Y CALIDAD SOCIAL: REGIMEN DE SESIONES, COMPOSICION Y FUNCIONES.

El régimen ordinario de sesiones de los órganos colegiados habilitados en la Red Provincial de Innovación y Calidad Social es el siguiente:

- Consejo Rector: Anual.
- Comisión Técnica: Trimestral.
- Comisiones de Trabajo: Trimestral.

A diferencia del Consejo Rector y de la Comisión Técnica, órganos que tienen reglamentariamente definidas sus funciones, las Comisiones de Trabajo gozan de autonomía para formular sus propias propuestas de trabajo que, una vez delimitadas, se incorporan como tales al Plan de Acción Anual de la Red de Innovación y Calidad Social. Celebran sus reuniones con carácter rotativo, en las poblaciones de la provincia de Castellón cuyas corporaciones locales se encuentran incorporadas como miembros de distintas Comisiones de Trabajo.

Eventualmente, las Comisiones de Trabajo constituyen subcomisiones para la elaboración de estudios, integradas por un número no superior a cinco miembros, que asumen un régimen de sesiones adaptado a su finalidad.

IX EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

CONSEJO RECTOR.

Integrado por un representante político de cada una de las entidades adheridas a la red, y presidido por el Sr. Presidente de la Corporación Provincial, asume los siguientes cometidos:

- Aprobación de la Memoria Anual de la Red de Innovación y Calidad Social.
- Aprobación del Plan Anual de Acción de la Red de Innovación y Calidad Social.
- Valoración conjunta de los resultados y objetivos formulados, y coordinación interinstitucional para su consecución.

COMISIÓN TÉCNICA PERMANENTE.

Integrada por un representante técnico de cada una de las entidades adheridas a la red, y coordinada por el Secretario Técnico de la misma, asume las siguientes funciones:

- Elaboración del proyecto de Plan de Acción Social Anual de la Red de Innovación y Calidad Social.
- Elaboración del proyecto de Memoria Anual de la Red.
- Emisión de propuestas relativas a la actualización de la red.
- Actualización y validación del Manual de Calidad de la Red.
- Emisión de dictamen relativo a propuestas emanadas de las Comisiones de Trabajo, para su derivación al Área de Acción Social de la Diputación Provincial, a los efectos procedentes.

COMISIONES DE TRABAJO.

Integradas por un número de vocales comprendido entre veinte y doce, las Comisiones de Trabajo, de ámbito sectorial, se integran por los siguientes perfiles profesionales:

Grupo 1. Familia e Infancia: 20 vocales. Integrado por Psicólogos, Pedagogos, Educadores Sociales y Trabajadores Sociales, adscritos a los Equipos de Servicios Sociales de Base o a los SEAFI (Servicios Especializados de Atención a la Infancia).

Grupo 2. Discapacidad, Dependencia y Autonomía Personal: 18 vocales. Integrado por

Trabajadores Sociales adscritos a SMAD (Servicios Municipales de Atención a la Dependencia) o a los Equipos de Servicios Sociales de Base.

Grupo 3. Inclusión Social y Trabajo Comunitario: 12 vocales: Integrado por Pedagogos, Educadores Sociales y Trabajadores Sociales integrados en ESSB.

Grupo 4. Gestión y Mejora de los Servicios Sociales. 15 vocales. Integrado por los Coordinadores de los Equipos de Servicios Sociales de Base de equipos no unipersonales.

Grupo 5. Servicios Sociales Rurales. 15 vocales. Integrado por Trabajadoras Sociales de ESSB, normalmente unipersonales, del interior de la provincia de Castellón.

5. DESARROLLO DE LAS RELACIONES EXTERNAS.

Durante el año 2012 se obtuvieron los siguientes resultados y se llevaron a cabo las siguientes actuaciones desde la red:

- Incremento del número de entidades adheridas a la Red: se incorporaron 3 Ayuntamientos, dos Mancomunidades y dos Agrupaciones de Municipios, además del Organismo Autónomo de Servicios Especializados (OACSE, de Benicarló).
- Desarrollo del Taller "Redes de servicios sociales para la gestión de datos y calidad", en el marco de la 20ª Conferencia Europea de Servicios Sociales "Perfilar el futuro para unos servicios sociales sostenibles". Copenhagen (Dinamarca), 25-27 de junio de 2012. 200 asistentes.
- Desarrollo de una jornada formativa, en colaboración con la Universidad de Alicante: "Estándares de calidad en los servicios de atención primaria". 2 de marzo de 2012. 75 asistentes.
- Desarrollo de la ponencia "La Red de Innovación y Calidad Social de la Diputación Provincial de Castellón", en el marco de las Jornadas "Caixa dels Colors. 7 años de Espacio Familiar". 27 de abril. 60 asistentes.
- Elaboración del Manifiesto por la Tolerancia y conmemoración del 16 de noviembre, Día Internacional por la Tolerancia, en los municipios adheridos en la Red.

6. PLAN DE FORMACIÓN “A LA CARTA”.

A propuesta emitida por las Comisiones de Trabajo y por la Comisión Técnica Permanente de la Red de Innovación y Calidad Social, la Excma. Diputación Provincial de Castellón ha incorporado al Plan de Formación Externo 2013, un total de seis acciones formativas, con acceso preferente a las mismas de alumnado adscrito como personal a los Equipos de Servicios Sociales de Base u organismos autónomos de servicios sociales de entidades locales adheridas a la Red:

- Manejo de la aplicación SOCYAL Nivel Avanzado II. *Blended learning*, a cargo de la empresa Virtual Desk.
- Cómo mejorar el Sistema Gestión de Calidad (SGC) de la Red de Innovación y Calidad Social (*Blended learning*), a cargo de la empresa Praxis Consultores de Valencia.
- Cómo mejorar las intervenciones del Servicio de Ayuda a Domicilio municipal, a cargo de M^a Dolores Tomás del Ayuntamiento de la Vall d'Uixó y el Instituto de Biomecánica de Valencia.
- Estrategias de intervención para el afrontamiento del problema de la violencia de género, a cargo de Coto Talens. Especialista autónoma en materia de prevención de la violencia de género, de Valencia.
- La coordinación socio-sanitaria entre el sistema sanitario y Servicios Sociales, a cargo de M^a Angeles Celada, Trabajadora Social Atención Primaria del Centro de Salud de Torrent (Valencia).
- El valor pedagógico de la creatividad lúdica en la intervención socioeducativa con menores y familia, a cargo de Jesús Damián Fernández Educador Social del Patronato de Bienestar Social del Ayto de Alcobendas (Madrid).

A iniciativa de la Comisión de Trabajo de Familia e Infancia, se desarrolló en fecha 25 de junio de 2013, una jornada técnica relativa a Evaluación y Supervisión de casos de menores en situación de riesgo, a cargo de D. Bernardo Ortín, pedagogo, de Valencia.

7. VISITAS DE ESTUDIO.

Durante 2012 se efectuaron dos visitas de estudio:

- **Al Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Málaga:** siendo su objeto el estudio de los Programas de Atención a la Dependencia, el Servicio de Ayuda a Domicilio, el sistema de calidad, los sistemas de registro de la información, las prestaciones económicas y las aplicaciones informáticas, participaron en la misma, la anterior Secretaria Técnica y miembros de la Comisión de Trabajo de Discapacidad, Dependencia y Autonomía Personal.
- **A la Consejería de Salud y Servicios Sociales del Gobierno de la Rioja:** constituyendo el objeto de la visita de estudio el Sistema Riojano de Servicios Sociales, el Sistema de Información del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales (SPRSS) la aplicación informática PROTECNIA, la calidad en el SPRSS y la Fundación Tutelar de la Rioja, participaron en la misma, además de la anterior Secretaria Técnica, miembros de la Comisión de Trabajo de Gestión y Mejora de los Servicios Sociales.

En relación con el presente ejercicio económico 2013, y atendiendo al actual estado presupuestario del Área de Acción Social de la Diputación provincial de Castellón, se ha optado por sustituir las visitas de estudio, aplicando el coste económico que se hubiera derivado de su realización, a la contratación de los siguientes servicios:

- Con la Asociación SPAM (Servei Psicopedagògic d'Atención al Menor), la gestión del Programa de Prevención Comunitaria con menores y unidades familiares en situación de riesgo, en el ámbito de los 99 Municipios de la provincia de Castellón que no disponen en su demarcación territorial de servicios especializados SEAFI financiados a cargo de la Consellería de Bienestar Social.
- Con la Asociación ANEFAM, la realización de un estudio sobre la problemática de la infancia, la familia y la tercera edad en la provincia de Castellón.

RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS

La Secretaría Técnica de la Red de Innovación y Calidad Social ha sido asumida, desde 1 de enero de 2013 por el Jefe de Acción Social de la Excma. Diputación Provincial de Castellón, Técnico Superior licenciado en pedagogía, psicología y antropología, con el apoyo de un auxiliar administrativo adscrito al Área, con amplios conocimientos en informática, para tareas de mantenimiento y mejora de la Plataforma web 2.0.

La Sra. Vicepresidenta delegada de Acción Social de la Excma. Diputación Provincial de Castellón, preside orgánicamente la Red de Innovación y Calidad Social.

IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO

Durante el ejercicio económico 2013, con cargo a la aplicación presupuestaria 23100 2269919 (Contratación de servicios Red Provincial de Innovación y Calidad Social), ha sido atendido el gasto derivado de las siguientes contrataciones de servicios y suministros:

Objeto del contrato	Importe
Programa de prevención comunitaria para menores en situación de riesgo (mayo-diciembre)	12.000,00
Elaboración del estudio sobre la situación de la familia, los menores y la tercera edad en la provincia de Castellón. (1ª fase)	6.000,00
Adquisición de trece ordenadores portátiles como subvención en especie a Agrupaciones y Mancomunidades de Municipios.	5.949,56
Explotación y actualización de la plataforma SOCYAL.	4.600,00
Contratación del ponente de la Jornada Técnica sobre supervisión y evaluación de casos de menores.	380,00
Total	28.929,56 €

JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO

El contenido de la Memoria Anual de la Red Provincial de Innovación y Calidad Social pone de manifiesto el impacto que la iniciativa provincial ha supuesto en cada una de las organizaciones incorporadas a la misma.

RESULTADOS

Los siguientes datos ponen de manifiesto unos logros que van más allá de unos puros indicadores de carácter cuantitativo, ya que, ponen de manifiesto, sin ningún lugar a dudas, un evidente aumento de la mejora y un avance en la defensa del ámbito de los servicios sociales.

Durante 2012:

- 108 personas han utilizado las Nuevas Tecnología de la Plataforma Web 2.0 <http://calidadsocial.com> en su práctica profesional, compartiendo información, intercambiando documentación, resolviendo dudas, generando un espacio de debate y de reflexión. Hoy son 122 los usuarios que utilizan regularmente la plataforma.
- 28 organizaciones diversas han participado en las sesiones de trabajo celebradas por los órganos de la Red, trabajando en unas mismas líneas de intervención, intercambiando distintas formas de abordaje, metodologías, herramientas de trabajo. Hoy noventa y cuatro Ayuntamientos, un organismo autónomo local, la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, la Consellería de Bienestar Social y la Diputación provincial de Castellón participan activamente en la Red a través de las 35 organizaciones adheridas.
- Se ha dispuesto de cuarenta y dos procedimientos incorporados al Manual de Calidad, que ofrecen a los profesionales de servicios sociales una sistematización de la información, unas directrices homogéneas y un modelo de abordaje en materia de intervención. Los 42 procedimientos se han actualizado permanentemente durante 2013, ante cualquier variación normativa que haya podido modificar su contenido.
- Más de cien profesionales, adscritos a los Equipos

de Servicios Sociales de los Municipios de Castellón de la Plana, Benicarló, la Vall d'Uixó, Onda y Mancomunidad Els Ports han utilizado la aplicación informática SOCYAL, sistematizando con ello la información, registrando los datos extrapolados de la atención a la ciudadana, de forma veraz y fiable. Durante 2013, con la colaboración de la Excm. Diputación Provincial de Castellón, se ha llevado a cabo la explotación y actualización de la aplicación SOCYAL, a petición de las Corporaciones Locales usuarias.

- Ciento veintinueve profesionales han sido formadas en materias específicas de servicios sociales aplicables a sus puestos de trabajo. Durante 2013, 137 profesionales se han incorporado a acciones formativas programadas por la Excm. Diputación Provincial de Castellón a propuesta de la Red.
- Por segundo año consecutivo, la Red Provincial de Innovación y Calidad Social fue elegido como Ejemplo de Buena Práctica por partes de los socios europeos, transfiriéndose la experiencia a países de la Unión Europea integrantes de redes europeas.
- En 2013, la prestación descentralizada de los Servicios Sociales Generales, llevada a cabo en 69 Ayuntamientos de la provincia de Castellón por parte de los Equipos de Servicios Sociales de Base de trece Mancomunidades y Agrupaciones de Municipios, ha sido informatizada mediante la donación, a su favor, por la Diputación Provincial, de equipos informáticos portátiles.
- La presente iniciativa provincial ha sido galardonada por la Fundación Grupo Ineprodes, con sede en el municipio cordobés de Cabra, en la edición 2013, de los Premios Ineprodes, en la modalidad de "Calidad en el ámbito social".

CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO

- Aplicación de metodologías de participación, incorporando una estructura orientada en la horizontalidad y el trabajo en red.

PROYECTOS

- Distribución equitativa de las tareas a ejecutar por cada uno de los integrantes de los órganos colegiados habilitados en la Red.
- Generación inmediata a las necesidades y demandas de los equipos de servicios sociales de base, mediante la implementación de los siguientes medios alternativos:
 - Apertura de grupos de discusión en la plataforma web 2.0.
 - Consulta de los procedimientos publicados y permanentemente actualizados en el Manual de Calidad de la Red.
 - Aportación mutua de información y asesoramiento en las sesiones presenciales desarrolladas por las Comisiones de Trabajo, Subcomisiones y Comisión Técnica Permanente.
 - Elaboración de dossiers recopilatorios de instrumentos profesionales y de estudios sectoriales, por parte de las Comisiones de Trabajo.
 - Publicación permanente en la plataforma web 2.0. de documentación e información sectorial relativa a las áreas competenciales asumidas por la Red.
 - Organización de acciones formativas, charlas y talleres para el reciclaje profesional permanente.
- Acceso directo a ejemplos de Buena Práctica mediante la articulación puntual de visitas de estudio.
- Acceso directo al conocimiento de los recursos sociales locales y provinciales.
- Constituye una de las escasas opciones de enriquecimiento profesional, apoyo mutuo y adquisición de sentimiento de grupo para los profesionales a cargo de equipos de servicios sociales de base de carácter unipersonal y ámbito rural. En dicho sentido constituye una herramienta insustituible en materia de salud profesional y de prevención del síndrome de *Bornout* (*síndrome del profesional quemado*), tan frecuente entre los profesionales del trabajo social.

- En suma, la Red provincial de Innovación y Calidad Social se ha consolidado como una estructura de trabajo basada en la diversidad de actuaciones, innovación y calidad en el trabajo.

POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS

Constituyendo el auténtico vivero de conocimiento y experiencia que nutre a la Red provincial de Innovación y Calidad Social, la aportación personal de los profesionales adscritos a los Equipos de Servicios Sociales de Base y el compromiso institucional con la iniciativa, asumida ésta por parte de los responsables políticos de las Corporaciones Locales, la posibilidad de extrapolar la experiencia a otros territorios del Estado Español es total.

Cubierta la necesaria fase de creación de la plataforma web 2.0, sus contenidos crecen exponencialmente de forma inmediata a través de las aportaciones de sus usuarios y del trabajo desarrollado por los órganos colegiados de la Red, la presente experiencia constituye un modelo de retroalimentación permanente.

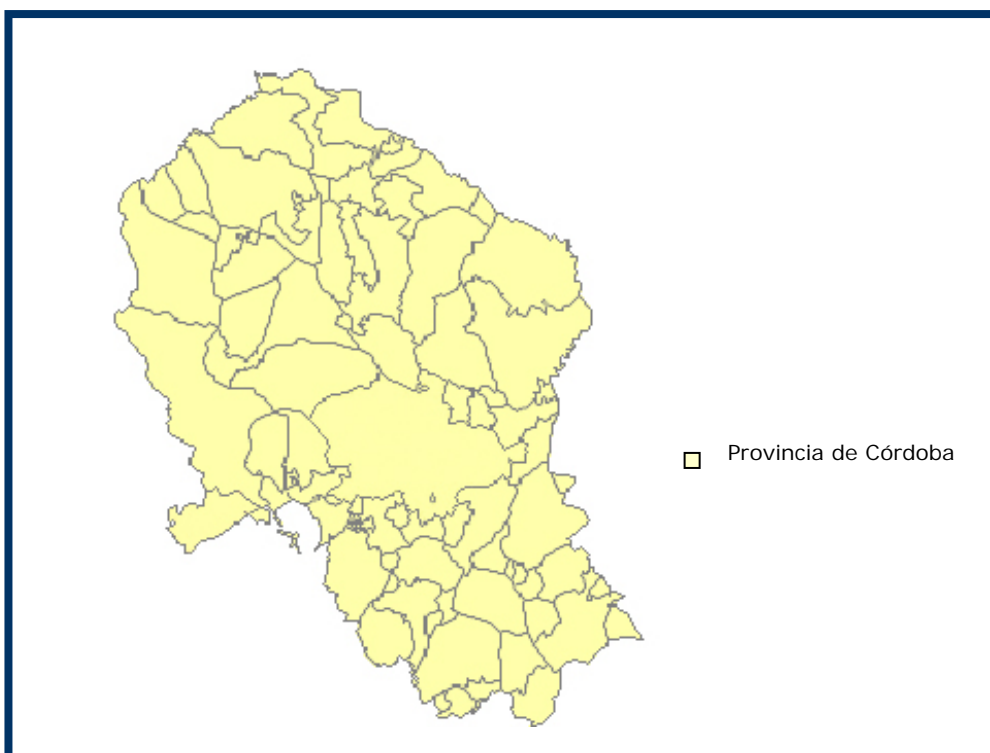
Porque, en definitiva, la Red Provincial de Innovación y Calidad Social, constituye un instrumento de trabajo, liderado por la Diputación Provincial de Castellón, y puesto a disposición, de forma absoluta, de los verdaderos protagonistas de la acción social: los profesionales incorporados a los equipos de servicios sociales de base. Y con ello, de la ciudadanía más vulnerable. Verdadero sentido de la acción social.

DATOS DE CONTACTO

Juan José Castillo Peñarrocha. Jefe de Acción Social
Plaza de las Aulas, 7
12001 Castellón de la Plana
Tfno.- 964359527
Fax.- 964359974
E-mail.- jjcastillo@dipcas.es

IX EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

**CONSORCIO PROVINCIAL DE
DESARROLLO ECONÓMICO
CÓRDOBA**



POBLACIÓN TOTAL

788.187 habitantes

EXTENSIÓN SUPERFICIAL

13.769,6 Km²

PRESUPUESTO LIQUIDADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2012

4.191.340,07 €

TÍTULO DEL PROYECTO

PROGRAMA CREATICA

ENTIDAD PROMOTORA

Consortio Provincial de Desarrollo Económico,
Diputación de Córdoba.

ÁMBITO TERRITORIAL

Provincial.

FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Desde diciembre de 2012 hasta la actualidad.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

El crecimiento de la economía digital es una oportunidad que han de saber aprovechar las PYMES y los emprendedores, puesto que es un aspecto clave para la competitividad en un entorno económico global. Es un hecho que Internet y las redes sociales demandan profesionales cualificados en nuevas herramientas digitales.

El PROGRAMA CREATICA es un programa de producción propia, financiado íntegramente por el Consorcio Provincial de Desarrollo Económico, en el que se contempla la colaboración con entidades privadas para el desarrollo de las actividades destinadas a la consecución de los objetivos del programa.

Bajo la denominación Programa CreaTICa, se enmarcan un conjunto de actuaciones ligadas al desarrollo económico en el sector digital y se configura como un portal web donde se van a poder encontrar convocatorias, becas, vídeos, cursos relacionados con las actividades del sector digital: marketing on line, redes sociales,

aplicaciones móviles...

El "PROGRAMA CREATICA" tiene establecidos los siguientes objetivos:

- Apoyar y potenciar la formación y el desarrollo de nuevos modelos de negocio y empleo en el entorno digital.
- Promover el acceso a conocimientos formativos relacionados con el entorno digital, así como a la última información relativa a empleos, becas, eventos...
- Ser referencia para todos los interesados en el sector. Nuestra intención es que sirva para dar cabida también a convocatorias, o proyectos de otras administraciones, entidades o empresas relacionados con el sector digital.
- Informar, asesorar y orientar en formación, orientación laboral o creación de nuevas empresas y en la incorporación de las herramientas tecnológicas en la gestión de sus negocios.
- Facilitar la adaptación a las nuevas formas de comunicación y de gestión del desarrollo económico que se está generando con motivo del crecimiento exponencial que está experimentando el desarrollo a pymes, empresarios, entidades...

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

La propia idiosincrasia del sector digital nos obliga a estar en un permanente estado de actualización de la información. Para alcanzar los objetivos planteados es necesario que las actividades que se propongan desde el programa han de aportar innovación, calidad, e interés tanto en contenidos como en formatos.

Por tanto, la tipología y características de las actuaciones que se han propuesto hasta la fecha, y las que se irán programando a lo largo de la vigencia del mismo evolucionarán en función de las tendencias del sector digital.

En la fase de lanzamiento del Programa CreaTICa, se han planteado unas actuaciones iniciales que han servido de base y de orientación para actividades.

PROYECTOS

Las primeras actuaciones realizadas han sido las siguientes:

- Creación de un Portal Web, www.programacreatica.es. Presencia en Redes Sociales.
- I Jornadas Creatica, enero 2013, (en las que se trataron temas como: Periodismo OnLine, Aplicaciones móviles, Blogs, Marketing OnLine, Community Management, Videojuegos y Ocio Digital, Creación y diseño de modelos de negocio en internet, redes sociales,...).
- Cursos de Formación OnLine: Community Management y Marketing OnLine.
- Programa de Becas CreaTICa: prácticas no remuneradas de dos meses en empresas colaboradoras con necesidades de actualización en habilidades digitales (community manager, diseñador web, marketing online...).
- Programa para el fomento de la ciberseguridad, SecurimaTICa (mayo 2013).

RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS

RECURSOS HUMANOS:

Personal de Gestión Directa

La gestión directa de la ejecución del proyecto la realizan:

- Un técnico.
- Un auxiliar.

Quienes asumen al mismo tiempo tareas relacionadas con las competencias de gestión, dinamización y evaluación del Proyecto, entre las que destacan:

Configuración, mantenimiento y soporte técnico de la información en el espacio Web, creación de bases de datos, Gestión de Usuarios (inscripción,...), Gestión de Empresas Colaboradores (publicación de ofertas y promociones,...), Diseño y Gestión del desarrollo de las Actividades Programadas, cualquier otra no prevista inicialmente para la implementación del Proyecto.

Personal de Apoyo

Personal del Consorcio que participa prestando el apoyo necesario para la ejecución del Proyecto.

Los Recursos Humanos aportados por las Entidades Colaboradoras, necesarios para el correcto desarrollo de las actuaciones programadas: (diseño de material, atención técnica especializada para los usuarios, gestión de conferenciantes, etc.).

IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO

- 26.231,3 €

JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO

El sector digital en la actualidad es uno de los motores económicos y se ha convertido en una opción formativa y laboral para un alto porcentaje de jóvenes, que desean encontrar trabajo o emprender la aventura empresarial en una industria con un gran presente y excelentes expectativas de futuro.

Este sector ofrece múltiples posibilidades laborales y de desarrollo de negocio en distintos ámbitos: comunicación online, redes sociales, perfiles técnicos de desarrollo o programación, aplicaciones, marketing online, cloud computing...

En declaraciones de Neelie Kroes, Comisaria Europea de Agenda Digital, **“el sector digital está creciendo siete veces más rápido que el resto de la economía, y que la digitalización integral de la Unión crearía cuatro millones de empleos”**. (Fuente: arqueuropa.es)

En un informe de la AMETIC, (*Asociación Multisectorial de Empresas de la Electrónica, las Tecnologías de la Información y Comunicación, de las Telecomunicaciones y de los contenidos Digitales*) elaborado por PwC, se analiza la transformación que la revolución digital ha impuesto sobre los modelos de negocio de la industria tradicional (televisión, cine, música, prensa, revistas y editorial) e incorpora también un análisis de la llamada **“economía nativa digital”**, (videojuegos, redes sociales, e-gambling, e-learning, etc.).

PROYECTOS

Según datos de este estudio, se confirma que los contenidos y servicios vinculados a la economía digital representaron en 2011 un volumen de facturación de 18.500 millones de euros, en torno al 1,74% del PIB.

Considerando no sólo los 18.500 millones de euros del mercado puramente digital sino también los 7.400 millones de euros correspondientes al valor de los bienes físicos movilizados a través de e-commerce, se observa que el impacto de la economía digital en nuestro país asciende a un total de aproximadamente 25.900 millones de euros.

Estas cifras se traducen en dos aspectos básicos:

- es un sector que está convirtiendo en una fuente de negocio estratégica y que está jugando, y jugará un papel clave en la salida de la crisis y por otro,
- es notable el incremento de demanda de profesionales con la preparación adecuada para impulsar la economía de sector digital. Al ser una industria dinámica y en constante evolución, requiere de personal con una cualificación y una formación que vaya adaptándose al mismo ritmo que la industria.

En este marco de necesidades de formación y de nuevos profesionales nace el PROGRAMA CreaTICa con el objetivo de aportar las herramientas oportunas tanto a los aspirantes a incorporarse al sector digital para que puedan desarrollar su actividad en este sector o incluso que encuentren el apoyo necesario a sus ideas para emprender y por otro lado a las empresas que aún no se hayan incorporado de modo óptimo este nuevo frente de marketing y comunicación a nivel online.

RESULTADOS

Los/as usuarios/as del Programa se han ido captando a través de las distintas actividades realizadas: cursos, jornadas, conferencias, redes sociales,...

Estando previstas 200 plazas por curso para la realización de los cursos on line, recibimos más de 600 solicitudes.

En relación a las becas CreaTICa, han participado 40 personas que han realizado prácticas en temas

relacionados con la economía digital en 40 empresas colaboradoras. Una vez asignados los becarios, el programa ha continuado admitiendo empresas colaboradoras a la espera de que contemos con nuevos becarios. Actualmente contamos con 60 empresas inscritas en el programa.

Tres becarios que han realizado prácticas en las empresas colaboradoras han conseguido un contrato de trabajo gracias a su participación en el Programa CreaTICa.

CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO

El carácter innovador radica en utilizar las herramientas digitales como elemento de conexión entre las pymes/empresarios y los profesionales demandantes de empleo.

Por un lado, empresas y profesionales se ven desbordados ante la ingente cantidad de información y la creciente necesidad de disponer de habilidades digitales o de personal con conocimientos en este sector, y sin embargo el desconocimiento de las nuevas herramientas digitales, por falta de tiempo, desconfianza,... o simple ignorancia les está haciendo perder competitividad en el mercado frente a otros competidores que con su misma estructura han sido capaces de disponer de su propia página web, o de gestionar las redes sociales de la empresa.

Por otro lado, las nuevas formaciones nacidas con motivo del desarrollo del sector digital: community manager, marketing on line, programador web..., no son capaces de comunicar acertadamente las ventajas de sus servicios para pymes y profesionales, que siguen viendo en el mejor de los casos estas actividades como un gasto, no como una vía para abrir otros canales de comunicación y optar a nuevas oportunidades de negocio.

Con las becas CreaTICa, se ha conseguido romper esa barrera inicial por parte de las empresas/profesionales, de forma que a través de un profesional durante dos meses pueden iniciarse o ampliar su presencia en internet y/o redes sociales, y los becarios pueden mostrar sus habilidades de forma práctica de forma que conciencian a

PROYECTOS

los empresarios/PYMES de la importancia que tiene para su negocio el contar con una imagen digital y una presencia on line de su actividad en la red.

POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS

Toda Entidad que integre el patrimonio cultural en la planificación del desarrollo mediante la puesta en marcha de acciones relativas a sus distintas áreas de actuación; optimizando recursos propios, o en colaboración con otras Administraciones o Entidades, para promover la recuperación y valorización del Patrimonio, sobre la base de proyectos de gestión creativa de los recursos del patrimonio cultural, como modo de garantizar su conservación y puesta en valor.

Proyectos, que incidan a la vez en:

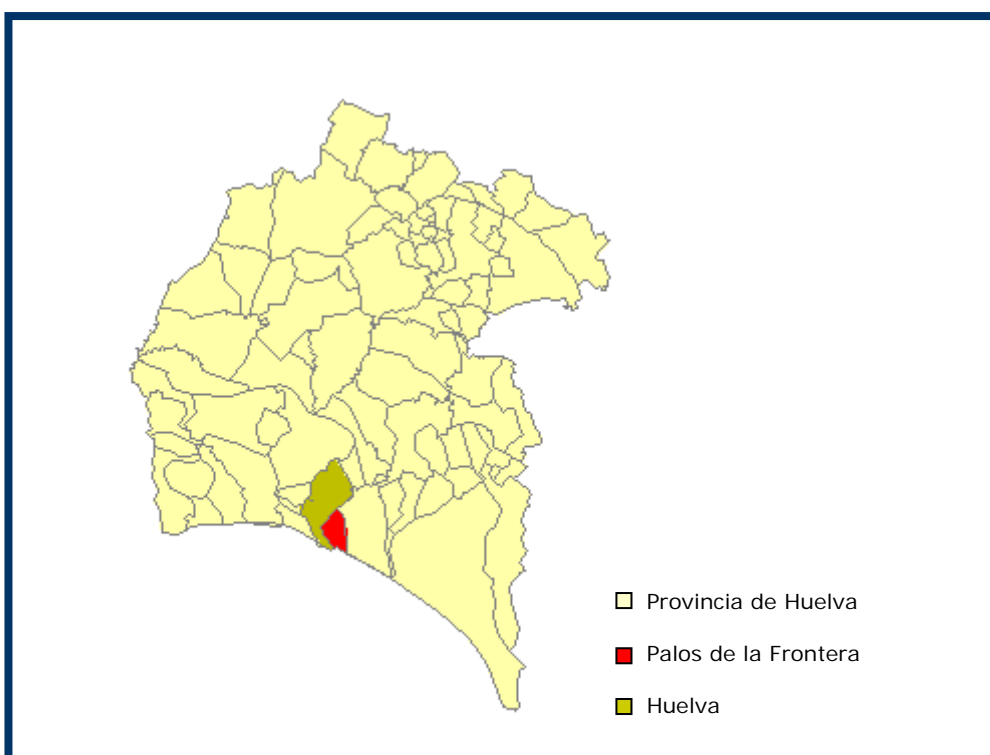
- Impulsar la economía digital.
- Mejora de las habilidades en herramientas digitales de empresarios/profesionales.
- Concienciación de la importancia de la presencia digital de las empresas.
- Conectar las necesidades reales de pymes/profesionales y demandantes de empleo formados en nuevas tecnologías.

DATOS DE CONTACTO

Antonio Repullo Milla
Gerente del Consorcio Provincial de Desarrollo Económico
Avda. del Mediterráneo s/n. Edificio 1º, 3º
14011 Córdoba
Tfno.- 957211588
Fax.- 957211593
E-mail.- consorcio@dipucordoba.es

IX EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE PALOS DE LA FRONTERA HUELVA



POBLACIÓN TOTAL

10.831 habitantes

EXTENSIÓN SUPERFICIAL

48,73 Km²

PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2012

24.215.337,73 €

TÍTULO DEL PROYECTO
WHATSAP PALOS

ENTIDAD PROMOTORA

Ayuntamiento de Palos de la Frontera.

ÁMBITO TERRITORIAL

Local.

FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

La actividad empezó a realizarse el 24/08/2012 y sin finalización.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Conocimiento inmediato de las incidencias en el municipio, mediante la comunicación del vecino a través del Whatsapp, para poderlas resolver en el menor tiempo posible.

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Información inmediata del problema a los distintos servicios municipales.

RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS

- Gabinete de Alcaldía.
- Departamento Informática: 1 Informático y 1 Ayudante.
- Departamento de Obras y Servicios.

IX EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA
ADMINISTRACIÓN LOCAL

- Departamento de Electricidad.
- Departamento de Limpieza.
- Departamento de Tráfico.

IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO

20 € al mes por el coste de la línea.

JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO

Este proyecto se pone en marcha par dar cobertura a todos los problemas locales que se den en el día a día y puedan resolverse con prontitud y eficacia.

RESULTADOS

- Nº Total de Incidencias: 461.
- Nº de Incidencias Resueltas: 421:
- Nº de Incidencias Pendientes: 40.
- Porcentaje de Incidencias Resueltas: 91,3%.
- Porcentaje de Incidencias Pendientes: 8,7%.

Las incidencias más comunes son: Obras, eléctricas, limpieza, tráfico y jardines.

Las incidencias pendientes son referentes a: ordenación del tráfico, colocación de badenes o actuaciones en zonas que están contempladas en el programa "calle por calle" y que se irán ejecutando cuando corresponda.

El tiempo a resolver depende de cada incidencia, ya hay actuaciones inmediatas que en cuestión de horas están realizadas y otras que a lo largo de como máximo una semana se van resolviendo.

CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO

Este proyecto es totalmente innovador y único, ya que somos el primer municipio a nivel nacional utilizando este canal de comunicación como instrumento para que el

PROYECTOS

vecino transmita sus inquietudes y necesidades al ente público y pueda obtener una respuesta inmediata.

POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS

Se puede poner en práctica en cualquier municipio que tenga Internet ya que el coste es mínimo.

DATOS DE CONTACTO

Francisco Macario Calero Cutiño. Responsable de
Informática y Servicio de Atención al Ciudadano
C/ Andalucía s/n
21810 Palos de la Frontera (Huelva)
Tfno.- 959350100
Fax.- 959350987
E-mail.- sac@palosfrontera.com