



PLAN DE MEJORA DE INFRAESTRUCTURAS Y ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA RESIDENCIA DE PENSIONISTAS EN SANTA CRUZ DE LA PALMA



*Rosario Noemí Marante Pérez
Titulada Superior-Lcda. en Derecho
Servicio de Acción Social
Excmo. Cabildo Insular de La Palma*

Curso Superior de Gestión de las Administraciones Públicas Locales.- III Edición



INDICE DE CONTENIDOS

Agradecimientos	4
RESUMEN EJECUTIVO	5
INTRODUCCIÓN	16
DIAGNÓSTICO	17
1. Planteamiento. Características Generales de la Organización.....	17
1.1 El Cabildo Insular de La Palma.....	19
1.2 La Residencia de Pensionistas. Contexto histórico.....	20
2. Función de la Residencia de Pensionistas.....	22
3. Ámbito Territorial.....	23
4. Recursos económicos.....	25
5. Estructura Orgánica.....	26
6. Movimientos positivos en los últimos cinco años.....	27
6.1 Quinta Planta de la Residencia.....	27
6.2 Aportación autonómica	28
7. Identificación del Problema. Matriz DAFO.....	28
METODOLOGIA.....	36
PLAN DE MEJORA.....	37
1. Elementos.....	37
2. Misión, Visión y Valores.....	38
3. Objetivos y líneas de acción.....	39
4. Implantación.....	64
4.1 Recursos Humanos	65
4.2 Recursos Financieros.....	65
5. Evaluación.....	66
CONCLUSION.....	68
BIBLIOGRAFÍA.....	69

INDICE DE TABLAS

- Addenda al Convenio de Colaboración entre la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y el Cabildo Insular de La Palma para la ejecución del Programa Sociosanitario de Canarias donde se establecen gastos de inversión	21
---	----



- Addenda del Convenio de Colaboración entre la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y el Cabildo Insular de La Palma para la ejecución del Programa Sociosanitario de Canarias donde se establece el incremento del número de plazas de la Residencia.....**22**
- Tabla sobre índices demográficos de envejecimiento regional a nivel de comarca e isla (I.S.T.A.C).....**24**
- Presupuesto de la Residencia de Pensionistas para el ejercicio 2008.....**25**
- Tablas de líneas de actuación.....**46-57**
- Cronogramas estimativo de la implantación del Plan de Mejora.....**59-63**
- Tabla de recursos humanos.....**64**
- Tablas de recursos financieros.....**66**

INDICE DE CUADROS

- Anexo III del Decreto 196/2002 de 20 de diciembre, de traspaso de servicios, medios personales y recursos al Cabildo Insular de La Palma para el ejercicio de competencias transferidas en materia de servicios sociales especializados a personas mayores y minusválidos.....**18**
- Organigrama de Recursos Humanos de la Residencia de Pensionistas...**26**

ANEXOS

- Decreto 196/2002 de 20 de diciembre, de traspaso de servicios, medios personales y recursos al Cabildo Insular de La Palma para el ejercicio de competencias transferidas en materia de servicios sociales especializados a personas mayores y minusválidos
- Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas Protocolo de Actuación del Cabildo
- Protocolo de Actuación del Excmo. Cabildo Insular de La Palma para la autorización, apertura y funcionamiento de los centros para personas mayores de ámbito insular.



Quiero agradecer la colaboración para la elaboración de este Plan de Mejora, al Servicio de Recursos Humanos del Cabildo Insular de La Palma, al personal de la Residencia de Pensionistas, a Construcciones Camán S.L., a mi tutora María Nieves Pérez Pérez, a Tere, a Esther, a mi familia y a Carlos por darme la idea.



RESUMEN EJECUTIVO

Planteamiento.-

Al objeto de culminar el proceso de transferencias en materia de servicios sociales especializados a personas mayores y personas con discapacidad, iniciado con la aprobación del Decreto 113/2002 de 9 de agosto, de traspaso de funciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los Cabildos Insulares en materia de servicios sociales especializados a personas mayores, minusválidos y mujeres, se hace preciso, a tenor de lo dispuesto en la Ley 14/1990 de 26 de julio de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias, aprobar los anexos de traspaso de servicios, medios personales y recursos al Cabildo Insular de La Palma, y en su virtud se aprueba el Decreto 196/2002 de 20 de diciembre de traspaso de servicios, medios personales y recursos al Cabildo Insular de La Palma, para el ejercicio de competencias transferidas en materia de servicios sociales especializados a personas mayores y minusválidos, mediante el cual se traspasa al Cabildo Insular de La Palma, la gestión sobre la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma.

La Residencia de Pensionistas fue construida por el Instituto Nacional de Servicios Sociales de la Seguridad Social (INSERSO), la obra de construcción de se adjudicó en el año 1976, con un presupuesto de 176.206,67 pesetas, su fecha de apertura definitiva fue el 18 de diciembre de 1981, fecha en que ingresó su primera residente.

Mediante Real Decreto 1935/1985 de 23 de enero sobre traspaso a la Comunidad Autónoma de Canarias de funciones y servicios del INSERSO, la gestión de la Residencia pasó a ser de titularidad autonómica.

Como hemos expuesto, la Comunidad Autónoma transfirió al Cabildo de La Palma en primer lugar las funciones (Decreto 113/2002 de 9 de agosto) para luego proceder al traspaso de los medios y recursos que permitirían la gestión de las competencias (Decreto 196/2002 de 20 de diciembre y 167/2004 de 13 de diciembre) .

La Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma depende por tanto del Cabildo Insular desde su recepción en abril del año 2005.

El 16 de octubre de 2002, el Cabildo Insular de La Palma firma el Convenio de Colaboración entre la Comunidad Autónoma de Canarias y el Cabildo de la Palma para la ejecución del programa de atención sociosanitaria-área de mayores, entre los objetivos del Programa Sociosanitario se encuentra la remodelación de los centros ya existentes en la comunidad canaria.



La Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma es un centro sociosanitario asistencial sustitutivo del hogar y como tal ha de procurar la normalización de las condiciones personales del usuario o, si procede, su promoción e inserción social, prestándose de forma temporal o permanente, en régimen de internamiento, atención y cuidados de tipo social y sanitario.

Diagnóstico.-

Identificación del Problema.-

El Cabildo Insular de La Palma de conformidad con el Decreto 113/2002 de 9 de agosto de traspaso de funciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los Cabildos Insulares en materia de servicios sociales especializados a personas mayores, minusválidos y mujeres, tiene transferida la competencia para conceder con informe preceptivo y no vinculante de la Comunidad Autónoma las autorizaciones de apertura y funcionamiento de los centros de mayores y minusválidos de titularidad pública y/o privada radicados en su ámbito insular.

Para conceder la autorización de apertura y funcionamiento, los centros de mayores deben cumplir las directrices recogidas en el Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, cuando dicho Decreto entró en vigor, la titularidad de la gestión de la Residencia de Pensionistas era autonómica, sin embargo, nunca fue autorizado su funcionamiento, dado que no cumplía con el Decreto Territorial, a pesar de ello, la recepción de la competencia fue suscrita por el Cabildo Insular de La Palma, en abril de 2005, asumiendo la gestión de un centro que la Comunidad Autónoma no había autorizado en cinco años.

La falta de autorización de funcionamiento, es el primer obstáculo que el plan de mejora se encuentra, en este sentido, el Cabildo Insular ha dado un primer paso, al contratar administrativamente a un arquitecto técnico que en colaboración directa con los técnicos del Servicio de Acción Social, está realizando un seguimiento del proceso de autorización de centros, entre ellos la Residencia de Pensionistas.

En una visita de la responsable de la Consejería del Cabildo Insular, en octubre de este año, al objeto de supervisar las obras finalizadas de la quinta planta, se tuvo ocasión de visitar la primera planta donde se ubica el área de enfermería, comprobándose el estado de abandono de esa zona en comparación con el resto de la Residencia, aparte de la comprobación *in situ* del problema, donde, entre otros aspectos, se evidenciaron malos olores y falta de limpieza de la zona, se mantuvieron reuniones con el equipo médico y de enfermería, y se concluyó, que en muchas ocasiones la principal causa de estos problemas era la falta de organización de los turnos y el vacío funcional existente, de hecho en



ocasiones se da el caso de funciones que no se realizan porque ningún trabajador las considera de su competencia.

Tras esta visita quedó totalmente demostrada la urgente necesidad de realizar obras de reformas y ampliación de la zona de enfermería con el fin de acondicionarla para prestar de este modo, un servicio adecuado a sus usuarios, esto plantea a la Corporación la necesidad de llevar a cabo dicha remodelación, comportando el segundo problema a resolver por el presente plan de mejora.

No existe, asimismo, a nivel insular Reglamento de Organización y Funcionamiento que regula las condiciones de los centros y que es exigible por Decreto 113/2002 de 9 de agosto de traspaso de funciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los Cabildos Insulares en materia de servicios sociales especializados a personas mayores, minusválidos y mujeres, reglamento que debe ordenar sobre todo el procedimiento de acceso a los recursos y afectar a todos los centros residenciales de mayores dependientes y de estancia diurna en cuya financiación participe el Cabildo palmero.

Se puede afirmar que la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma, durante los años transcurridos desde su apertura, ha funcionado sin reglamentación interna específica, se ha gestionado directamente desde la dirección y al menos desde su incorporación al Cabildo en abril de 2005, ha participado en poco o más bien nada de la organización insular.

Asimismo y al hilo de esta situación, se encuentra una gran conflictividad entre los trabajadores, puesta de manifiesto a partir de la ausencia de regulación del turno médico, lo cual, en ocasiones ha impedido la compensación de horas efectivamente realizadas o la comprobación en su caso de las mismas, los facultativos han venido prestando servicios, en base a un sistema de localización estipulado de forma verbal entre los profesionales y el antiguo Director, lo cual excluye totalmente cualquier posibilidad de control sobre los servicios realmente prestados.

Dicha ausencia de control afecta directamente a otros profesionales sanitarios como los enfermeros, que han expresado en multitud de ocasiones su disconformidad no sólo con el sistema de turnos de los médicos sino con la forma de prestación del servicio cuando se encuentran de presencia física, por entender que no beneficia en nada a los usuarios. Asimismo, desde el personal de enfermería se ha denunciado una falta total de coordinación con el personal médico, acusando la necesidad de establecer fielmente las funciones de los profesionales, en concreto, la obligación de los facultativos de presentarse en el centro al ser requeridos en guardia localizada.

La descoordinación existente en funciones y turno afecta también al resto de categorías, propiciando a veces, retrasos en servicios básicos a los usuarios como el cambio de pañal, lo que trae como consecuencia el mal olor en la zona



de enfermería en determinada franja horaria, o que existan funciones como la desinfección del mobiliario de la cama cuando un paciente fallece o recibe el alta médica, que sencillamente, se deja de hacer porque a juicio de algunos trabajadores, carece de "titular".

Tras la jubilación del Director de la Residencia y al objeto de trabajar en la preparación de la propuesta de presupuesto del servicio de Acción Social para el próximo ejercicio, se ha podido comprobar la existencia de multitud de facturas de bienes tanto inventariables como no inventariables que la Residencia de Pensionistas ha adquirido durante años omitiendo trámites esenciales exigibles por la legislación de contratación administrativa pública.

Se hace necesario por tanto regularizar la contratación de suministros para la Residencia de Pensionistas equiparándola a otros centros similares dependientes de la Corporación Insular, como el Hospital Nuestra Señora de los Dolores en Santa Cruz de La Palma.

ESQUEMA MATRIZ DAFO:

A través de las reuniones mantenidas con la responsable política del Área de Asuntos Sociales y Sanidad, la Jefa de Servicio de Acción Social, el antiguo Director, la actual administradora, el equipo médico y el coordinador de enfermería, se ha elaborado una **MATRIZ DAFO** en la que se abordan las debilidades y fortalezas, así como amenazas y oportunidades que se han apreciado en el diagnóstico de la situación actual de la Residencia de Pensionistas.

Del análisis **DAFO** realizado se ha obtenido gran volumen de debilidades internas existentes en la Residencia, pero hemos de tener en cuenta que al objeto de nuestro Plan tiene más fuerza la calidad de las fortalezas que la cantidad de las debilidades.

METODOLOGÍA:

El presente Plan de Mejora se ha dividido en cinco fases, en primer lugar hemos identificado el problema, adjuntando matriz DAFO, en segundo lugar, mediante el establecimiento de misión, visión, valores y objetivos, hemos señalado la Residencia a la que aspiramos, en tercer lugar se han establecido líneas de actuación que propiciarán dicha aspiración, en cuarto lugar se ha analizado la implantación y los recursos necesarios y en último lugar se han establecido indicadores para evaluar lo implantado.

Para el estudio del diagnóstico de la situación de la Residencia, se han mantenido entrevistas con el antiguo Director que aportó información histórica sobre el centro.



Asimismo se ha obtenido información del arquitecto y aparejador que mediante contrato administrativo de obras, han llevado a cabo recientemente la práctica reconstrucción de la quinta planta de la Residencia para dar cabida a cuarenta usuarios más.

Se ha comprobado igualmente, con la contratación externa de un arquitecto técnico que actualmente la Residencia no cumple con el Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, surgiendo por tanto la necesidad de reformas.

Se ha obtenido información de los médicos y mantenido entrevistas con el coordinador de enfermería que ha extrapolado sus quejas sobre la falta de coordinación entre profesionales sanitarios, así como refundido las quejas del resto del personal sanitario sobre el servicio prestado por el personal médico.

De todo ello ha surgido la necesidad de establecer fielmente las funciones del personal ya que en ocasiones se siguen guiando por las establecidas por el convenio colectivo sectorial de la Comunidad Autónoma de Canarias, a pesar que en el 2005, fecha en que definitivamente se firmó el acta de recepción de los medios, todo el personal de la Residencia pasó a ser personal del Cabildo de La Palma y por tanto sujetos íntegramente a su convenio colectivo.

De las reuniones llevadas a cabo con la nueva administradora ha quedado de manifiesto el desaliento que le ha provocado comprobar la gestión irregular de suministros, la falta de información que tienen los residentes, e incluso, los propios trabajadores que en muchas ocasiones no sólo no conocen las funciones que desempeña la propia administradora sino las suyas propias.

Respecto a la organización interna y desde el mes de agosto, periodo en que la administradora asumió la gestión tras la jubilación del director, ha quedado al descubierto una gestión económica impropia para un centro público, actuando muchas veces al borde de la legislación vigente, y en ocasiones saltándose trámites esenciales de la contratación administrativa.

PLAN DE MEJORA

1. MISION, VISION Y VALORES

La **MISION** es el enunciado que sintetiza los principales valores de la Residencia, los valores esenciales que deberían ser conocidos, comprendidos y compartidos por todos los individuos que conforman la organización.

Debemos tener claro, para qué está la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma, para qué y por qué trabaja, cuál es su objetivo y a quien dirige su actividad.



En este sentido la **MISIÓN** de la Residencia es:

“Prestar un servicio público adecuado a sus residentes en un entorno que satisfaga sus necesidades y potencie su calidad de vida, en condiciones óptimas de organización y seguridad, que esté dotada personal suficiente y capacitado para afrontar sus demandas de la forma más satisfactoria posible”

Una vez definida la misión hemos de determinar la **VISIÓN**, hemos de tener claro qué y cómo queremos ser, en qué queremos convertirnos.

La **VISION** de la Residencia es:

“Convertirse en un centro de mayores moderno, que cuente con instalaciones seguras, con personal capacitado, regularizado y participativo, y dotado de un sistema de gestión plural y coordinado, orientado a prestar el mejor servicio residencial de ámbito insular, en un marco de eficacia y eficiencia que le distinga del resto de centros de mayores dependientes de La Palma”.

La realización de cualquier trabajo, el diseño de cualquier planificación ha de tener en cuenta una serie de valores en que se sustente la organización, son los pilares del desarrollo de cualquier plan de mejora.

Los valores en que se ha de sustentar el Plan de Mejora de Infraestructuras y organización interna de la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma, se fundamenta en los siguientes valores:

- *Vocación de Servicio Público*
- *Respeto al mayor*
- *Organización y Trabajo en equipo*
- *Valoración*
- *Igualdad de trato*
- *Ejercicio del principio de legalidad en la actuación administrativa*
- *Coordinación y responsabilidad*
- *Eficacia y eficiencia*
- *Valores específicos: compañerismo, solidaridad, colaboración y aquellos otros que mejoren el clima laboral.*

2. Objetivos.-

No se aspira con este Plan a lograr objetivos genéricos a largo plazo, que los hay, pero aunque nuestro edificio ya esté levantado, hay que empezar por remover sus cimientos, hay que comenzar con lo que desde un punto meramente objetivo constituye los problemas más acusados, las necesidades más básicas, constituyendo todo ello el punto de partida.



Para lograr el cambio, por tanto, y de forma inicial, se deben priorizar los objetivos, hay que establecer una jerarquía de los mismos, en orden a su importancia, entendiéndola siempre desde la perspectiva del usuario de los servicios prestados, que no es otro que residente, y por ende su familia.

OBJETIVO GENERAL 1:

“Mejorar la calidad de vida de los usuarios mediante una mejora de las infraestructuras.

Objetivo específico 1.1:

Lograr la autorización de apertura y funcionamiento de conformidad con el Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno.

El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de junio de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

- 1.1.1 Estudio de necesidades para presentar la solicitud
- 1.1.2 Presentación de Solicitud
- 1.1.3. Comprobación y emisión de informes
- 1.1.4 Resolución favorable de autorización de funcionamiento.

Para alcanzar dicho objetivo se ha utilizado como herramienta el contrato en vigor de un arquitecto técnico que está haciendo seguimiento del cumplimiento del Protocolo de actuación para la autorización de todos los centros de mayores de ámbito insular.

Objetivo Específico 1.2.

“Acondicionar la zona de enfermería”

El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de septiembre de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

- 1.2.1 Tramitación de expediente de contratación de obras
- 1.2.2 Ejecución de la obra por parte de la empresa adjudicataria

Para alcanzar dicho objetivo se ha utilizado como herramientas un contrato menor de elaboración de proyecto por parte de un arquitecto, un contrato de ejecución de obra y un contrato menor de dirección de trabajos.



OBJETIVO GENERAL 2..

“Mejorar la calidad de prestación de los servicios mediante la organización interna del Centro”.

Objetivo específico 2.1 Organizar el personal.

El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de abril de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

- 2.1.1 *Regularización de turno del personal médico*
- 2.1.2 *Actualización de funciones del personal*

Para alcanzar dicho objetivo se ha utilizado como herramienta la Relación de Puestos de Trabajo del Cabildo Insular.

Objetivo específico 2.3 : Regularizar la adquisición de bienes.

El objetivo se considerará alcanzado si el 31 de mayo de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

- 2.3.1 *Estudio de necesidades y recopilación de presupuestos*
- 2.3.2 *Adjudicación de contratos de suministros de productos sanitarios y alimenticios.*

Para alcanzar dicho objetivo se ha utilizado como herramienta dos contratos de suministros plurianuales, uno de productos sanitarios y otro de productos alimenticios.

PLAN DE IMPLANTACIÓN

1. Recursos Humanos:

En la implantación del Plan de Mejora a nivel político participará la Consejera de Asuntos Sociales y Sanidad, y a nivel técnico, aparte del personal sujeto al contrato administrativo de obras, participará personal del Servicio de Acción Social apoyado por personal de otros servicios de la Corporación, los cuales destinarán un porcentaje determinado de su jornada ordinaria.

2. Recursos Financieros:

Entre lo que entendemos como costes directos del Plan de Mejora figura:

Costes sujetos a aportación autonómica en el marco del Programa Sociosanitario.	Importe
--	----------------



Coste del contrato menor de elaboración de proyecto de obras	15.000 €
Coste del contrato de ejecución de obras	175.000€
Coste del contrato menor de dirección de trabajos de obra	10.000€
TOTAL	200.000€

Costes sujetos a fondos propios del Cabildo Insular	
Coste del contrato de suministros de material sanitarios por dos años	180.000€
Coste del contrato de suministros de material alimenticios por dos años	300.000€
TOTAL	680.000€

Fuente: Elaboración propia

Para el cálculo del personal destinado a la ejecución del Plan se han de tener en cuenta las retribuciones brutas anuales de cada uno de ellos, según datos de la Tabla de Devengos de funcionarios para el año 2008, teniendo en cuenta que el tiempo invertido por los empleados públicos se desarrolla durante la jornada ordinaria de trabajo, los costes debemos considerarlos de carácter indirecto.

Coste	Importe
Total de salario de personal correspondiente al % de tiempo dedicado a la implantación del Plan de Mejora	7.456,00 €
Material de oficina	2.000,00 €
TOTAL	9.456,00€

TOTAL PLAN DE MEJORA	689.456,00€
-----------------------------	--------------------

Fuente: Elaboración propia

PLAN DE EVALUACIÓN

1. Indicadores de Resultado:

Los indicadores para conocer la eficacia del Plan serán:

Para el Objetivo Específico 1.1.- Autorización de funcionamiento de la Residencia de Pensionistas de conformidad con el Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de los centros para personas mayores y sus normas de régimen interno. El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de junio de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

- 1.1.1. Estudio de necesidades para presentar la solicitud
- 1.1.2. Presentación de Solicitud
- 1.1.3. Comprobación y emisión de informes
- 1.1.4. Resolución favorable de autorización de funcionamiento.



Para el objetivo específico 1.2.- Acondicionamiento del Área de Enfermería. El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de septiembre de 2009 , se han ejecutado las siguientes acciones:

- 1.2.1 *Tramitación de expediente de contratación de obras*
- 1.2.2 *Ejecución de la obra por parte de la empresa adjudicataria*

Para el objetivo específico 2.1.- Organizar el personal. El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de abril de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

- 2.1.1 *Regularización de turno del personal médico*
- 2.1.2 *Actualización de funciones del personal*

Para el objetivo específico 2.2 Mejorar el funcionamiento interno del centro. El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de junio de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

- 2.2.1 *Aprobación del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Mayores Dependientes de La Palma*
- 2.2.2 *Aprobación del Reglamento de Régimen Interno de la Residencia de Pensionistas.*

Para el objetivo específico 2.3 Regularizar la adquisición de bienes. El objetivo se considerará alcanzado si el 31 de mayo de 2009 , se han ejecutado las siguientes acciones:

- 2.3.1 *Estudio de necesidades y recopilación de presupuestos*
- 2.3.2 *Adjudicación de contratos de suministros de productos sanitarios y alimenticios*

Indicadores de Impacto:

Con los indicadores de impacto se mide la percepción de la población de la isla de La Palma y en concreto de la población mayor de mejora en la infraestructura y organización interna de la Residencia de Pensionistas, a 28 de febrero de 2010 se hará una primera comprobación de los resultados obtenidos con la implantación del Plan mediante la observación de los aspectos que se detallan a continuación, observación que se repetirá el 30 de junio de 2010.

- Aumento de número de solicitudes de ingreso en la Residencia de Pensionistas.*
- Disminución del número de quejas y reclamaciones de los familiares de usuarios.*
- Disminución del número de incidencias*



-Disminución del número de traslados a centros hospitalarios por falta de coordinación entre médicos y enfermeros

-Aumento del grado de satisfacción de los usuarios y familiares obtenido mediante cuestionarios sobre infraestructuras, alimentación y prestación de servicios.

-Aumento de visitas en la página web del Cabildo para interesarse por el ingreso en la Residencia de Pensionistas.

CONCLUSIÓN

A pesar que a la Residencia de Pensionistas aún le queda mucho camino por andar, la implantación del Plan de Mejora debe suponer al menos, la solución de los problemas planteados como prioritarios.

Sin embargo no podemos obviar los riesgos que conlleva su ejecución, a pesar de que partimos de la predisposición política al cambio, la implantación de un Plan como el que proponemos puede ralentizarse, es por ello que se ha intentado no emplear al personal con carácter exclusivo, y compartir la implantación con los quehaceres diarios, al tratarse de acciones tan concretas, consideramos más adecuado llevarlo a cabo de este modo, logrando a un mismo tiempo, hacer de la implantación del Plan de Mejora, y por tanto del cambio, algo cotidiano.



INTRODUCCION

El trabajo que se presenta trata sobre la elaboración de un **Plan de Mejora en las Infraestructuras y organización interna de la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma**, centro sociosanitario dependiente del Excmo. Cabildo Insular de La Palma, en virtud del Decreto 196/2002 de 20 de diciembre de traspaso de servicios, medios personales y recursos al Cabildo de La Palma para el ejercicio de competencias transferidas en materia de servicios sociales especializados a personas mayores y minusválidos.

Partiendo de un examen inicial del estado actual del centro, encontramos un escenario anclado en una gestión arcaica, administrativamente inerte y aislado de la organización insular. Después de la jubilación de su Director, tras veintisiete años al frente del centro, y la incorporación de una voluntad política renovada en la Consejería de Asuntos Sociales y Sanidad del Cabildo de La Palma, surge la imperiosa necesidad de realizar cambios, cambios que se plasmarán en este plan de mejora.

Desde la caótica situación administrativa en que el centro se encuentra en la actualidad, **los objetivos** a corto plazo surgen con relativa facilidad, a la necesidad de mejorar las infraestructuras, de organizar el personal y de regularizar el funcionamiento interno del centro y la adquisición de bienes, se une una acusada voluntad política de cambio que propicia la implantación del Plan con el compromiso presupuestario que el mismo requiere.

El Plan se divide en cinco fases, en primer lugar hemos identificado el problema, en segundo lugar establecido la **misión, visión, valores y objetivos**, que serán el reflejo de la Residencia a la que aspiramos, en tercer lugar hemos elaborado el plan de acción de mejora basado principalmente en aquellas **fortalezas y debilidades** que han quedado al descubierto, dicho plan será ejecutado mediante una serie de **líneas de actuación**.

En cuarto lugar, se procederá a la implantación del plan, y por último su ejecución y desarrollo será medible a través de la **evaluación** por medio de los **indicadores** que puedan resultar adecuados, estos indicadores reflejarán si la implantación del plan ha sido efectiva, y si con él se han logrado los objetivos que en su inicio se marcaban.



DIAGNÓSTICO

1. Planteamiento. Características generales de la organización

El traspaso de funciones de la administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los Cabildos Insulares en materia de servicios sociales especializados a personas mayores, minusválidos y mujeres tiene su origen en la Ley 8/2001 de 3 de diciembre de modificación parcial de la ley 14/1990 de 26 de diciembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas Canarias, estableciendo una redacción a la Disposición Adicional Primera de la citada Ley, de forma que se transfieran a las islas, en su ámbito territorial respectivo, entre otras, las competencias administrativas sobre las materias de asistencia social y servicios sociales.

Posteriormente, el Decreto Territorial 113/2002 de 9 de agosto, de traspaso de funciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los Cabildos Insulares en materia de servicios sociales especializados a personas mayores, minusválidos y mujeres, declara transferidas entre otras, la potestad de organización y prestación de los servicios de ámbito insular correspondientes a las áreas de personas mayores, comprendiendo la gestión de los servicios y centros de atención social a personas mayores, la aprobación de reglamentos de régimen interior de los centros y servicios de atención a personas mayores, la tramitación, valoración y resolución de las solicitudes de ingresos de usuarios a plazas de centros de atención social a las personas mayores, así como las peticiones de acceso temporal y estancias diurnas.

Finalmente, la Disposición Final del citado Decreto establece el mandato para a los Cabildos Insulares de organizar los servicios precisos y distribuir entre sus órganos las funciones que se traspasan por Decreto.

Al objeto de culminar el proceso de transferencias en materia de servicios sociales especializados a personas mayores y personas con discapacidad, iniciado con la aprobación del citado Decreto 113/2002 de 9 de agosto, de traspaso de funciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los Cabildos Insulares en materia de servicios sociales especializados a personas mayores, minusválidos y mujeres, se hace preciso, a tenor de lo dispuesto en la Ley 14/1990 de 26 de julio de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias, aprobar los anexos de traspaso de servicios, medios personales y recursos al Cabildo Insular de La Palma, y en su virtud se aprueba el Decreto 196/2002 de 20 de diciembre de traspaso de servicios, medios personales y recursos al Cabildo Insular de La Palma para el ejercicio de competencias transferidas en materia de servicios sociales especializados a personas mayores y minusválidos, mediante el cual se traspasa al Cabildo Insular de La Palma, la gestión sobre la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma.



ANEXO II
CABILDO INSULAR DE LA PALMA
BIENES INMUEBLES

NOMBRE	DIRECCIÓN	SITUACIÓN JURÍDICA	SUPERFICIE M2	OBSERVACIONES
Residencia de Pensionistas de Santa Cruz de La Palma Alojamiento personas de la Tercera Edad válidas	Camino de la Dehesa, Km 2 S/C de La Palma	Derecho de uso a favor de la C.A.C. Propiedad de la Tesorería General de la Seg.Soc.	14.793 m2 (según título) 15.208 m2 (según informe técnico) 10.121 m2 construido (según informe técnico)	Transferido a la C.A.C. por Real Decreto 1935/85, de 23 de enero.
Centro de Servicios Sociales	C/. Virgen de la Luz, nº 7 Santa Cruz de La Palma	Propiedad	159,00 m2 de superficie real 265,50 m2 de superficie construida	Propiedad de la C.A.C.



El Decreto 196/2002 de 20 de diciembre, fue posteriormente modificado por el Decreto 167/2004 de 13 de diciembre por el que se modifican y corrigen errores del Decreto 196/2002 de 20 de diciembre de traspaso servicios, medios personales y recursos al Cabildo Insular de La Palma para el ejercicio de competencias transferidas en materia de servicios sociales especializados a personas mayores y minusválidos, firmándose el acta de recepción de medios y recursos por el Cabildo Insular de La Palma en abril del año siguiente.

1.1 El Cabildo Insular de La Palma.

El Cabildo Insular de La Palma, del que depende directamente el centro objeto de nuestro Plan de Mejora, es la Corporación de Derecho Público que gobierna, administra y representa a isla de La Palma, como entidad local disfrutando, al propio tiempo de la naturaleza de institución peculiar de la Comunidad Autónoma Canaria.

El art. 41.1. de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que ha sido sustancialmente modificada por la ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, cuya entrada en vigor ha tenido lugar el 1 de enero de 2004, en su nuevo texto establece que, *“Los Cabildos Insulares Canarios, como órganos de gobierno, administración y representación de cada isla, se rigen por las normas contenidas en la disposición adicional decimocuarta de esta Ley y supletoriamente por las normas que regulan la organización y funcionamiento de las Diputaciones provinciales, asumiendo las competencias de éstas, sin perjuicio de lo dispuesto en el Estatuto de Autonomía de Canarias.”*

La disposición adicional decimocuarta que citaba el art. 41.1 regula el régimen especial de organización de los Cabildos Insulares, y establece que las normas contenidas en los capítulos II y III, del título X de esta ley, salvo los artículos referentes a los distritos, la defensa de los derechos de los vecinos y órganos para las reclamaciones económico-administrativas, serán de aplicación a los Cabildos Insulares Canarios cuya población sea superior a los 175.000 habitantes, y a los restantes Cabildos Insulares cuya población sea superior a los 75.000 habitantes, siempre que así lo decida mediante ley el Parlamento Canario a iniciativa de los Plenos de los respectivos Cabildos, el Cabildo Insular de La Palma se integra en dicho régimen mediante ley 5/2005, de 11 de diciembre, de integración del Cabildo Insular de La Palma en el régimen previsto en la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del Gobierno Local.



1.2 Residencia de Pensionistas. Contexto histórico

La Residencia de Pensionistas fue construida por el Instituto Nacional de Servicios Sociales de la Seguridad Social (INSERSO) en 1.976, la obra de construcción de se adjudicó con un presupuesto de 176.206,67 pesetas, su fecha de apertura definitiva fue el 18 de diciembre de 1981, fecha en que ingresó su primera residente.

Mediante Real Decreto 1935/1985 de 23 de enero sobre traspaso a la Comunidad Autónoma de Canarias de funciones y servicios del INSERSO, la gestión de la Residencia pasó a ser de titularidad autonómica.

Como ya se ha expuesto, la Comunidad Autónoma transfirió al Cabildo de La Palma, en primer lugar las funciones (Decreto 113/2002 de 9 de agosto) para luego proceder al traspaso de los medios y recursos que permitirían la gestión de las competencias (Decreto 196/2002 de 20 de diciembre y 167/2004 de 13 de diciembre) .

La Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma depende por tanto del Cabildo Insular desde su recepción en abril del año 2005.

En la Comunidad Autónoma Canaria, igual que en el conjunto del Estado, existe un importante déficit de plazas residenciales y de atención en régimen diurno para prestar servicios de atención sociosanitaria. Para corregir esta situación, la Ley 7/2000, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para el año 2001, estableció que el Gobierno de Canarias, con la participación de las Corporaciones locales canarias, aprobaría con anterioridad al 15 de julio del ejercicio de 2001, los planes y programas sectoriales en diferentes materias, entre ellas el de infraestructura sociosanitaria. El 30 de julio de 2001, el Gobierno de Canarias acuerda la aprobación del Plan de Infraestructura Sociosanitaria en la parte relativa a la atención a las personas mayores, para cuya ejecución se suscriben convenios de colaboración entre la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y los diferentes Cabildos y al respecto, el Cabildo Insular de La Palma firma el 16 de octubre de 2002 el Convenio de Colaboración entre la Comunidad Autónoma de Canarias y el Cabildo de la Palma para la ejecución del programa de atención sociosanitaria-área de mayores, modificado por acuerdo de 26 de diciembre de 2006.

El Programa Sociosanitario se haya dividido en dos fases, finalizando la primera de ella el 31 de diciembre de 2008. Dicho Programa pretende no sólo la creación de nuevas plazas residenciales y de estancia diurna, sino la remodelación de Residencias en funcionamiento, para lograr adecuar su situación actual a los condicionantes del Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de



sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno al tiempo que homogeneizar la calidad de las residencias en las que se presta atención a los mayores dependientes.

Mediante Addenda al Convenio de Colaboración entre la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y el Cabildo Insular, se modifica dicho Convenio entre otros aspectos en una inversión de 1.200.000 euros para infraestructuras de los centros acogidos al Programa Canario de Atención a los Mayores Dependientes (PCAMD) recogido en el Programa Sociosanitario, y en el que se encuentra integrada la reforma de la quinta planta de la **Residencia de Pensionistas** (40 plazas), de los que el 50% sería aportado por la Comunidad Autónoma y el otro 50% sería aportado por el Cabildo Insular de La Palma, a ejecutar en el año 2006.

Asimismo en la misma Addenda se aprobarían gastos en mantenimiento de los centros integrados en dicho Programa, por parte de la Consejería de Asuntos Sociales y la de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Canarias para el resto de vigencia de la primera fase del Plan.

		2006	2007	2008	TOTAL
INVERSION (P.S.M.)	CABILDO	600.000 €	-	-	600.000 €
	GOBIERNO CANARIAS	600.000 €	-	-	600.000 €
MANTENIMIENTO (P.S.M.)	CABILDO	178.655 €	401.288 €	401.288 €	981.231 €
	GOBIERNO CANARIAS (B.SOCIAL)	178.655 €	401.288 €	401.288 €	981.231 €
	GOBIERNO CANARIAS (SANIDAD)	41.229 €	201.816 €	201.816 €	444.861 €
MANTENIMIENTO	CABILDO	143.555 €	143.555 €	143.555 €	430.664 €
	GOBIERNO CANARIAS (B.SOCIAL)	143.555 €	143.555 €	143.555 €	430.664 €

	2006	2007	2008	TOTAL
TOTAL CABILDO	922.209 €	544.843 €	544.843 €	2.011.895 €
TOTAL GOB. CANARIAS (B. SOCIAL)	922.209 €	544.843 €	544.843 €	2.011.895 €
TOTAL GOB. CANARIAS (SANIDAD)	41.229 €	201.816 €	201.816 €	444.861 €

Fuente: Addenda al Convenio de Colaboración entre la Comunidad Autónoma de Canarias y el Cabildo de la Palma para la ejecución del programa de atención sociosanitaria-área de mayores



Finalmente las plazas que conforme a este Plan le corresponden a la isla de La Palma en su primera fase son las siguientes:

CENTROS	Residencia B.R.	Residencia M.R.	Residencia A.R.	Centro de Día
Residencia de Tazacorte	12			
Centro de Día de Tijarafe				20
Residencia de S/C de La Palma	20	20		
Residencia de Puntagorda	20			
Totales	42	20	0	20

Fuente: Addenda al Convenio de Colaboración entre la Comunidad Autónoma de Canarias y el Cabildo de la Palma para la ejecución del programa de atención sociosanitaria-área de mayores

La Residencia de Pensionistas cuenta en el momento de la transferencia con 160 plazas residenciales, a las que se deben unir las 40 plazas creadas en virtud del Programa Sociosanitario Área de Mayores, de las cuales 20 se entienden de bajo requerimiento y 20 de medio requerimiento.

2. Función de la Residencia de Pensionistas

El Decreto Territorial 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno en desarrollo de la Ley 3/1996 de 11 de julio de participación de las personas mayores y de las solidaridad entre generaciones, modificada por Ley 2/1999 de 4 de febrero, de medidas urgentes, económicas, de orden social y relativas a la personal y a la organización administrativa de la Comunidad Autónoma de Canarias para el ejercicio 1999, considera centros y **servicios sociosanitarios**, aquellos que sirven de soporte físico y funcional a las prestaciones que integran o combinan atención o cuidados sanitarios y sociales, ya sea por medio de dispositivos de internamiento o de asistencia ambulatoria.

La Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma es un centro sociosanitario asistencial sustitutivo del hogar y como tal ha de procurar la normalización de las condiciones personales del usuario o, si procede, su promoción e inserción social, prestándose de forma temporal o permanente, en régimen de internamiento, atención y cuidados de tipo social y sanitario.



Como centro sociosanitario, la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma, viene obligada a obtener la correspondiente autorización de apertura y funcionamiento según regula el Decreto 63/2000 de 25 de abril arriba citado, dicha autorización es competencia del Cabildo Insular de La Palma desde la aprobación del Decreto 113/2002 de 9 de agosto de traspaso de funciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los Cabildos Insulares en materia de servicios sociales especializados a personas mayores, minusválidos y mujeres, siendo por tanto el propio Cabildo Insular el que ha de velar porque la Residencia cumpla con los requisitos mínimos exigibles para el funcionamiento como centro sociosanitario.

3. Ámbito territorial.-

La Residencia de Pensionistas a pesar que en muchas ocasiones se hace referencia a ella como “Residencia de Pensionistas de Santa Cruz de La Palma” , depende, como hemos dicho, del Cabildo Insular, siendo su ámbito todo el territorio insular de La Palma, es decir 706 kilómetros cuadrados repartidos en catorce municipios, y con una población aproximada de 85.000 habitantes.

La isla de La Palma cuenta, según datos de la Encuesta de Ingresos y Condiciones de Vida de los Hogares Canarios 2007 del Instituto Canario de Estadística (ISTAC) con uno de los índices de población mayor de 65 años más alto del archipiélago canario, lo cual requiere la iniciación de las negociaciones oportunas para la creación en el futuro de de nuevas plazas o en todo caso la transformación de parte de las existentes, no sólo en la Residencia de Pensionistas, sino en el resto de recursos insulares, en plazas de alto requerimiento que es lo que la sociedad actual, y en concreto la palmera demanda acusadamente. Dicha negociación es un objetivo a largo plazo aún por definir, que depende en gran medida en una voluntad política bilateral. Aunque es de gran importancia para la Residencia y en general para la población de La Palma, la falta de indicios de concreción en la actualidad y la existencia de problemas básicos a solucionar con carácter prioritario, impide que se asuma como objetivo inmediato de este Plan de Mejora.



III.1.1.1 ÍNDICES DEMOGRÁFICOS. DISTRIBUCIÓN POR ISLA Y COMARCA.

	Índice de Juventud	Índice de Dependencia	Índice de Envejecimiento
CANARIAS	15%	38%	13%
Lanzarote	17%	32%	8%
LZ-Este	17%	31%	7%
LZ-Norte	19%	41%	10%
LZ-Suroeste	13%	28%	8%
Fuerteventura	17%	30%	6%
FV-Centro	14%	24%	6%
FV-Norte	18%	31%	6%
FV-Sur	17%	30%	6%
Gran Canaria	15%	38%	13%
GC-Área Metropolitana	15%	38%	13%
Las Palmas G.C.	13%	37%	14%
GC-Centro Norte	15%	45%	16%
GC-Noroeste	15%	42%	15%
GC-Oeste	10%	38%	17%
GC-Sur	15%	33%	10%
GC-Sureste	18%	36%	8%
Tenerife	14%	38%	14%
TF-Área Metropolitana	13%	36%	14%
S/C Tenerife	12%	37%	15%
TF-Acentejo	15%	40%	14%
TF-Daute	12%	48%	21%
TF-Icod	14%	42%	16%
TF-Valle de La Orotava	15%	42%	15%
TF-Abona	15%	35%	11%
TF-Suroeste	14%	34%	11%
TF-Valle de Güímar	15%	42%	15%
La Gomera	12%	45%	19%
LG-Norte	9%	58%	28%
LG-Sur	14%	40%	15%
La Palma	14%	49%	19%
LP-Capitalina	14%	47%	18%
LP-Noreste	11%	48%	22%
LP-Noroeste	12%	52%	22%
LP-Valle de Aridane	15%	51%	19%
El Hierro	13%	50%	20%

Índice de juventud = Población de 14 y menos años / población total * 100

Índice de envejecimiento = Población de 65 y más años / población total * 100

Índice de dependencia = (Población de 14 y menos años + población de 65 y más años) / población de 15 a 64 años * 100

Fuente: Encuesta de Ingresos y Condiciones de Vida de los Hogares Canarios 2007. Instituto Canario de Estadística (ISTAC).



4. Recursos económicos.-

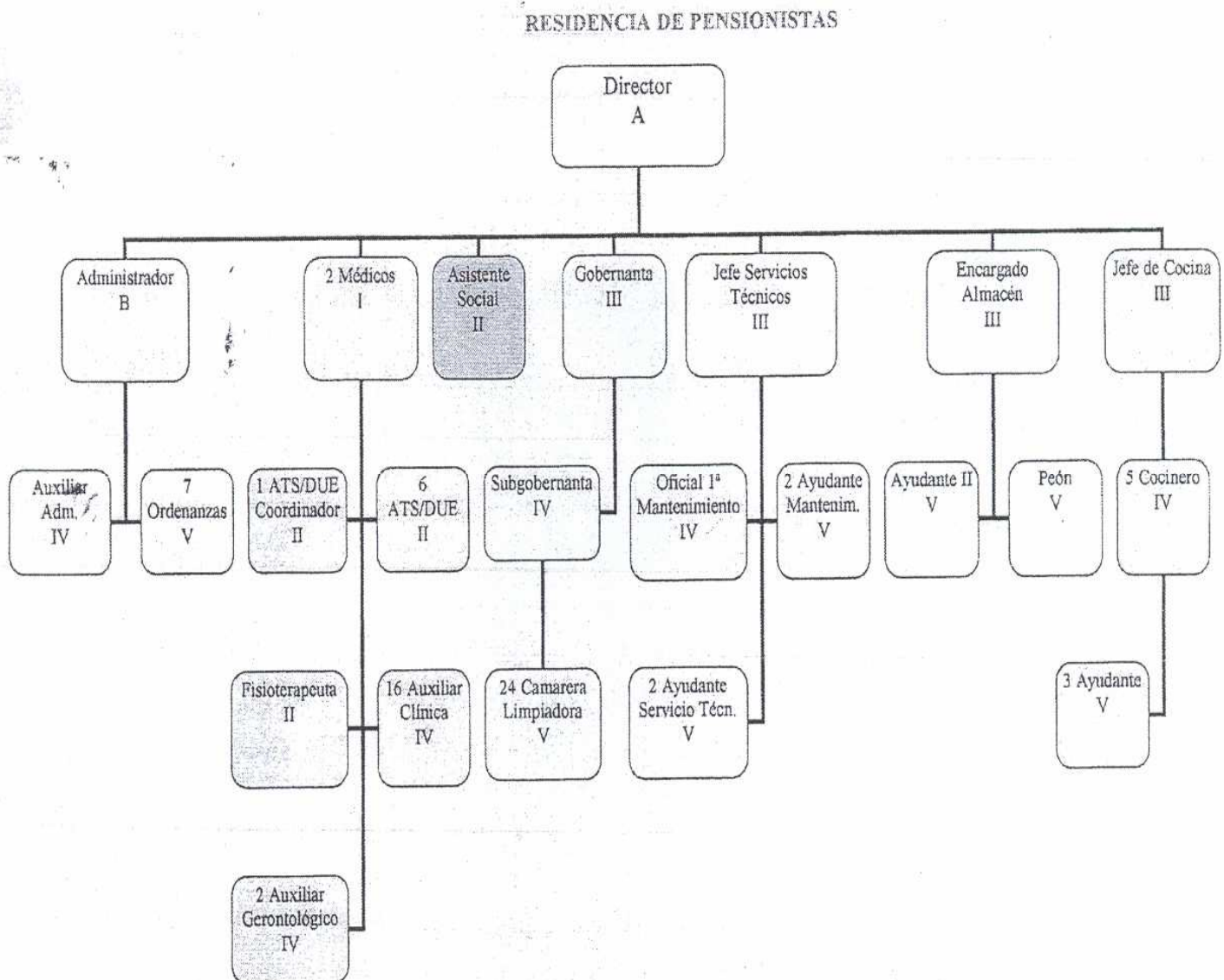
En el marco del Presupuesto General del Cabildo Insular de La Palma para el ejercicio 2007/2008, la Residencia de Pensionistas ha contado con un presupuesto para las retribuciones del personal de 2.780.389,70 euros y para el resto de 475.000 euros, el cual se desglosa en el siguiente gráfico:

RESIDENCIA DE PENSIONISTAS		
31812000	RETRIBUCIONES BÁSICAS FUNCIÓN. RESID. PENSIÓN.	54.562,23
31812100	RETRIBUCIONES COMPLEMENT. FUNCIÓN. RESID. PENSIÓN.	142.836,47
31813000	RETRIBUCIONES BÁSICAS LABORALES RESID. PENSIÓN.	550.643,00
31813001	RETRIBUCIONES COMPLEMENTARIAS LABORALES RESID. PENSIÓN.	1.647.348,00
31814101	RETRIBUCIONES SUSTITUCIONES PERSONAL RESID.	310.000,00
31815100	HORAS EXTRA Y GRATIFICAC. PERSON. RESID.	75.000,00
	SUBTOTAL	2.780.389,70
31822105	ALIMENTACIÓN RESIDENCIA DE PENSIONISTAS	300.000,00
31822608	OTROS GASTOS DIVERSOS RESIDENCIA DE PENSIONISTAS	175.000,00
	SUBTOTAL	475.000,00

5. Estructura Orgánica.-



Según datos de la Relación de Puestos de Trabajo vigente del Cabildo Insular de La Palma, la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma cuenta con la siguiente estructura orgánica:



Fuente: Servicio de Recursos Humanos del Excmo. Cabildo Insular de La Palma.
Extracto de la Relación de Puestos de Trabajo actualizada a 2006.

6. Movimientos positivos en los últimos cinco años:



Recientemente y en el marco de mejorar las infraestructuras sociales por parte del Cabildo Insular de La Palma, conviene mencionar la remisión a los Ayuntamientos, de un Protocolo de actuación de la Corporación Insular para la autorización de apertura y funcionamiento de los centros para personas mayores de ámbito insular, en el cual se regulan los requisitos, que según el Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, deben reunir los centros de este tipo radicados en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Tras dicha remisión y vista la dependencia directa de la Residencia de Pensionistas del Cabildo Insular, único responsable de su gestión y administración, y que la misma queda directamente afectada por el citado Decreto, tras comprobar las carencias del centro, se procedió el pasado mes de julio a la contratación de un servicio menor para la elaboración de planos de distribución y dimensiones de dependencias así como memoria técnica del estado actual, estructura e instalaciones, con el fin de regularizar la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma para su adaptación al Protocolo de actuación existente, así como para la comprobación e informe de cumplimiento de dicho Protocolo por el resto de los centros para personas mayores de la isla; el importe de dicho contrato ascendió a 16.800 euros.

6.1 Quinta Planta de la Residencia.-

Con la incorporación de las 40 nuevas plazas a raíz de la sujeción de la Residencia al Programa Sociosanitario Área Mayores Dependientes de Canarias, se han llevado a cabo obras en el inmueble de la Residencia de Pensionistas, concretamente se ha reformado totalmente la quinta planta del edificio para adaptarla a esas 40 plazas en cumplimiento del Decreto 63/2000 de 25 de abril dichas obras se han llevado a cabo en ejecución de contrato administrativo de 15 de septiembre de 2006 propiciado por Resolución de la Presidencia de fecha 3 de agosto de 2006, que aprobó el documento técnico de la obra **“REFORMA DE LA QUINTA PLANTA DE LA RESIDENCIA DE PENSIONISTAS EN EL TÉRMINO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA PALMA”**, por un presupuesto de ejecución por contrata de 840.231,34 euros.

La obra de reforma muestra la sensibilidad política con el centro, después de muchos años.



Fotografías de la obra de reforma de la quinta planta de la Residencia de Pensionistas
Fuente: Construcciones Camán S.L

6.2 Aportación autonómica:

El Programa Sociosanitario Área Mayores Dependientes de Canarias, ha incorporado recientemente una aportación al Cabildo Insular de La Palma de 200.000 euros destinados a inversión en infraestructura, existe la voluntad por parte de la Corporación de destinar dicha cantidad a la primera planta de la Residencia de Pensionistas destinada al Área de Enfermería, debido al deplorable estado en que actualmente se encuentran dichas dependencias, con dicha aportación se intentará llevar a cabo una obra de reforma y acondicionamiento que mejorará la calidad de vida de los pacientes encamados.

7. Identificación del Problema.-

En primer lugar para identificar el problema debemos centrarnos en qué punto se encuentra actualmente la Residencia de Pensionistas.

La Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma, acarrea un amplio déficit presupuestario desde hace varios ejercicios, esta es una situación



conocida por la Corporación Insular, sin embargo por motivos diversos no se ha puesto nunca énfasis en lograr una solución que probablemente sea más sencilla de lo que quizá en su momento se pudo haber estimado a la hora de no llevar a cabo un plan que solventara el asunto.

Recientemente se han dado una serie de circunstancias que han propiciado la indagación en el problema, como la incorporación de una nueva administradora a tenor de la reciente jubilación del Director del Centro después de veintisiete años al servicio de la Residencia, y sobre todo, el relevo político al frente de la Consejería de Asuntos Sociales y Sanidad, que ha dado un giro de ciento ochenta grados a la antigua percepción que el Cabildo tenía de este Centro, consecuencia de lo cual han quedando al descubierto multitud de conflictos a diferentes niveles, conflictos que hoy exigen una solución durante muchos años esperada.

Autorización de Apertura y Funcionamiento

En primer lugar el Cabildo de La Palma de conformidad con el Decreto 113/2002 de 9 de agosto de traspaso de funciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los Cabildos Insulares en materia de servicios sociales especializados a personas mayores, minusválidos y mujeres, tiene transferida la competencia para conceder con informe preceptivo y no vinculante de la Comunidad Autónoma las autorizaciones de apertura y funcionamiento de los centros de mayores y minusválidos de titularidad pública y/o privada radicados en su ámbito insular.

Para conceder la autorización de apertura y funcionamiento, los centros de mayores deben cumplir las directrices recogidas en el Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, cuando dicho Decreto entró en vigor, la titularidad de la gestión de la Residencia de Pensionistas era autonómica, sin embargo, nunca fue autorizado su funcionamiento, dado que no cumplía con el Decreto Territorial, a pesar de ello, la recepción de la competencia fue suscrita por el Cabildo Insular de La Palma, en abril de 2005, asumiendo la gestión de un centro que la Comunidad Autónoma no había autorizado en cinco años.

Recientemente la Corporación Insular ha iniciado los trámites para autorizar la apertura y funcionamiento de todos los centros de mayores de ámbito insular, aprobando un Protocolo que se ha remitido a todos ellos el pasado mes de julio en el que se establecen las reglas de actuación a seguir para lograr la citada autorización, sin embargo la Residencia de Pensionistas a diferencia del resto de centros es gestionada directamente por la Corporación Insular, y es el Cabildo palmero el que ha de velar porque la misma cumpla las directrices del Decreto Territorial.



La falta de autorización de funcionamiento, es el primer obstáculo que el plan de mejora se encuentra, en este sentido, el Cabildo Insular ha dado un primer paso al contratar administrativamente a un arquitecto técnico que en colaboración directa con los técnicos del Servicio de Acción Social, está realizando un seguimiento del proceso de autorización de centros.

Problemas de infraestructura.-

Aparte de los requisitos mínimos que la Residencia debe cumplir para adaptarse a las exigencias del Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, el centro tiene graves problemas de acondicionamiento, reflejados casi todos en el módulo sanitario, área de enfermería.

En una visita de la responsable de la Consejería del Cabildo Insular, en octubre de este año, al objeto de supervisar las obras finalizadas de la quinta planta, se tuvo ocasión de visitar la primera planta donde se ubica el área de enfermería, comprobándose el estado de abandono de esa zona en comparación con el resto de la Residencia, aparte de la comprobación *in situ* del problema, donde, entre otros aspectos, se evidenciaron malos olores y falta de limpieza de la zona, se mantuvieron reuniones con el equipo médico y de enfermería, y se concluyó, que en muchas ocasiones la principal causa de estos problemas era la falta de organización de los turnos y el vacío funcional existente, de hecho en ocasiones se da el caso de funciones que no se realizan porque ningún trabajador las considera de su competencia.

Tras esta visita quedó totalmente demostrada la urgente necesidad de realizar obras de reformas y ampliación de la zona de enfermería con el fin de acondicionarla para prestar de este modo, un servicio adecuado a sus usuarios, esto plantea a la Corporación la necesidad de llevar a cabo dicha remodelación, comportando el segundo problema a resolver por el presente plan de mejora.

Organización Interna

Reglamentos de Organización y Funcionamiento a nivel insular y Régimen Interno de la Residencia de Pensionistas :

Se puede afirmar que la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma, durante los años transcurridos desde su apertura, ha funcionado sin reglamentación interna específica, se ha gestionado directamente desde la dirección y al menos desde su incorporación al Cabildo en abril de 2005, ha participado en poco o más bien nada de la organización insular.

Es a partir de los recientes cambios producidos en la jerarquía del centro, con la jubilación de su Director y la incorporación de nueva administradora,



cuando, lo que hace unos años hubiera quedado en simple anécdota por desconocimiento muchas veces, del responsable político de turno, hoy son graves errores de gestión.

No existe a nivel insular Reglamento de Organización y Funcionamiento que regula las condiciones de los centros y que es exigible por Decreto 113/2002 de 9 de agosto de traspaso de funciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los Cabildos Insulares en materia de servicios sociales especializados a personas mayores, minusválidos y mujeres, reglamento que debe ordenar sobre todo el procedimiento de acceso a los recursos y afectar a todos los centros residenciales de mayores dependientes y de estancia diurna en cuya financiación participe el Cabildo palmero.

Asimismo, y en concreto, como hemos dicho, la Residencia de Pensionistas carece de reglamentación de régimen interno que regule los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los centros, las relaciones entre los usuarios y la administración y la propia organización del centro, carencia que ha quedado patente con carácter reciente con la incoación de dos expedientes disciplinarios a sendos residentes, dicho sea de paso, los dos primeros expedientes que se abren en la historia de la Residencia de Pensionistas, en los mismos se aplicó directamente la ley 3/1996 de 11 de julio de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones, y por analogía a nivel procedimental, la normativa aplicable al personal laboral.

Es la Ley 3/1996 de 11 de julio de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones, la que determina los tipos de alojamiento y de estancia, así como las condiciones básicas de los mismos. El Cabildo Insular de La Palma, como plasmación de la autonomía local, y con el fin de constituir, organizar, modificar y suprimir los servicios de su competencia, respetando el carácter público del servicio y el derecho de la ciudadanía insular a su prestación, está en la obligación de regular dichas condiciones mediante la aprobación de un reglamento de organización y funcionamiento que englobe a todos los centros residenciales de mayores dependientes y de estancia diurna.

Además de dichos aspectos, este reglamento ha de ser un catálogo de derechos y deberes de los usuarios, así como el régimen de infracciones y sanciones, desde el respeto a la normativa sectorial vigente, y los principios inspiradores del mismo, en particular la reserva de ley, y dar, asimismo, cobertura a los reglamentos de régimen interior de cada centro.

Organización del personal:



Si hay algo imprescindible en el diseño organizativo de la Residencia de Pensionistas, es la gestión de su personal, personal que al fin y al cabo son agentes al servicio de la Administración, agentes al servicio público.

Al hilo de la situación que vive la Residencia, se encuentra una gran conflictividad entre los trabajadores, puesta de manifiesto a partir de la ausencia de regulación del turno médico, lo cual, en ocasiones ha impedido la compensación de horas efectivamente realizadas o la comprobación en su caso de las mismas, los facultativos han venido prestando servicios, en base a un sistema de localización estipulado de forma verbal entre los profesionales y el antiguo Director, lo cual excluye totalmente cualquier posibilidad de control sobre los servicios realmente prestados.

Dicha ausencia de control afecta directamente a otros profesionales sanitarios como los enfermeros, que han expresado en multitud de ocasiones su disconformidad no sólo con el sistema de turnos de los médicos sino con la forma de prestación del servicio cuando se encuentran de presencia física, por entender que no beneficia en nada a los usuarios. Asimismo, desde el personal de enfermería se ha denunciado una falta total de coordinación con el personal médico, acusando la necesidad de establecer fielmente las funciones de los profesionales, en concreto, la obligación de los facultativos de presentarse en el centro al ser requeridos en guardia localizada.

No existe tampoco coordinación en otras categorías como los auxiliares de enfermería y las camareras-limpiadoras, que solapan sus funciones hasta el punto de no realizar determinadas tareas por no considerarlas propias, lo cual ha quedado de manifiesto en una solicitud de regularización presentada por el supervisor de enfermería. Dicha descoordinación de funciones y turnos ha propiciado en muchas ocasiones retrasos en servicios básicos a los usuarios como el cambio de pañal, lo que trae como consecuencia el mal olor en la zona de enfermería en determinada franja horaria, o que existan funciones como la desinfección del mobiliario de la cama cuando un paciente fallece o recibe el alta médica, que sencillamente se dejan de hacer porque a juicio de algunos trabajadores, carecen de "titular".

Asimismo existe gran descoordinación a nivel funcional entre las camareras limpiadoras y el servicio de limpieza que el Cabildo Insular ha contratado para todas sus instalaciones.

El personal de la Residencia fue transferido con el resto de medios y recursos mediante Decreto 196/2002 de 20 de diciembre de traspaso de servicios, medios personales y recursos al Cabildo Insular de La Palma para el ejercicio de competencias transferidas en materia de servicios sociales especializados a personas mayores y minusválidos, después de ardua negociación con los representantes de los trabajadores, se llegó a un acuerdo de equiparación en el convenio colectivo de la Corporación Insular, sin embargo,



aún hoy los trabajadores de la Residencia de Pensionistas siguen acudiendo para comprobar sus funciones al convenio colectivo sectorial autonómico que les era de aplicación antes de ser transferidos, existe por tanto, gran clima de confusión y falta de formación en ese sentido por parte del personal.

Visto todo lo expuesto, se hace necesario por tanto la organización del personal, pasando por el establecimiento documental y actualizado de los turnos y las funciones, y su inclusión en la Relación de Puestos de Trabajo del Cabildo Insular, dicho establecimiento se perfila igualmente como objetivo del plan de mejora.

Contratación externa de bienes:

Tras la jubilación del Director de la Residencia y al objeto de trabajar en la preparación de la propuesta de presupuesto del servicio de Acción Social para el próximo ejercicio, se ha podido comprobar la existencia de multitud de facturas de bienes tanto inventariables como no inventariables que la Residencia de Pensionistas ha adquirido durante años omitiendo trámites esenciales exigibles por la legislación de contratación administrativa pública.

Se hace necesario por tanto regularizar la contratación de suministros para la Residencia de Pensionistas equiparándola a otros centros similares dependientes de la Corporación Insular, como el Hospital Nuestra Señora de los Dolores en Santa Cruz de La Palma.

ESQUEMA MATRIZ DAFO:

A través de las reuniones mantenidas con la responsable política del Área de Asuntos Sociales y Sanidad, la Jefa de Servicio de Acción Social, el antiguo Director, la actual administradora, el equipo médico y el coordinador de enfermería, se ha elaborado la siguiente **MATRIZ DAFO** en la que se abordan las debilidades y fortalezas, así como amenazas y oportunidades que se han apreciado en el diagnóstico de la situación actual de la Residencia de Pensionistas.

El análisis ha permitido detectar los aspectos positivos y los puntos críticos de la organización, los problemas y oportunidades con los que al abordar nuestro plan de mejora nos podemos encontrar, esto permite interrelacionar nuestras conclusiones y analizar el impacto y la perspectiva de las mismas con el fin de priorizarlas.

Las **debilidades y fortalezas** forman parte del propio proceso al realizar nuestro análisis, pero las amenazas y oportunidades forman parte del entorno externo y de su evolución. En resumen el análisis DAFO es un excelente marco de referencia para establecer líneas de actuación futuras.



Las **fortalezas** o puntos fuertes son factores clave internos que favorecen el cumplimiento de la misión, son capacidades, recursos y posiciones alcanzadas que nos pueden llevar al éxito del plan de mejora.

Las **debilidades** sin embargo, son factores clave internos que dificultan el cumplimiento de la misión, son aspectos que pueden limitar el desarrollo efectivo del Plan, es conveniente conocerlas y contar con ellas, para así proceder a su superación.

Las **oportunidades** son todo aquello que supone ventaja externa, plataforma de lanzamiento de nuestro Plan de mejora.

Las **amenazas** sin embargo, pueden poner en riesgo la implantación de nuestro Plan o reducir su efectividad.

MATRIZ DAFO

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none">• Infraestructura deficiente y no adaptada a las prescripciones del Decreto 63/2000 de de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno.• Falta de espíritu de equipo del personal de la Residencia, predomina el espíritu de pertenencia a una categoría determinada sobre el sentimiento de pertenencia a la Residencia en su conjunto.• Ausencia de la figura del Director que después de tantos años de gestión unipersonal deja una sensación de vacío de poder.• Falta de confianza del personal en soluciones a sus problemas por parte de la Corporación Insular, temor a que se beneficien a determinados colectivos en perjuicio de otros• Inexistencia de marco general para implantar distintas iniciativas en el marco del personal, falta de coordinación total entre categorías sobre todo relación médico-enfermero.• Desvinculación de los trabajadores con el resto del personal del Cabildo• Falta de regulación escrita de las directrices internas, incluyendo el	<ul style="list-style-type: none">• Elevado grado de compromiso político en la Consejería de Asuntos Sociales y Sanidad para abordar cambios en la Residencia de Pensionistas.• Ampliación del equipo técnico del Área de Acción Social del Cabildo de La Palma, lo cual beneficia la colaboración en la gestión administrativa de la Residencia.• Elevada capacidad de trabajo del personal de la Residencia, y vocación de servicio público de la mayoría de ellos.• Voluntad común de todos los trabajadores de afrontar y solucionar los problemas del centro.• Voluntad de inversión en infraestructuras como la construcción de la quinta planta de la Residencia.



<p>régimen disciplinario de los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none">• Inexistencia de procedimiento habitual de contratación pública de suministros, lo cual provoca entre otras cosas, gestión ineficiente del gasto.• Mala gestión de la disponibilidad económica, amplio déficit o, imposibilidad de evaluar la adaptación de los presupuestos a las necesidades reales de la Residencia por no haber sido nunca controlados desde el Servicio de Acción Social.	
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Proyección de imagen de descoordinación hacia el exterior, dando la impresión de pésimo servicio a los usuarios.• Situación general de crisis económica.• Insuficiencia de otros sistemas de protección para patologías concretas.	<ul style="list-style-type: none">• El cambio de los responsables políticos a nivel insular supone un buen momento para reorientar la Residencia de Pensionistas.• Voluntad de regularizar todos los centros residenciales y de estancia diurna para mayores dependientes mediante la aprobación de un Reglamento de Organización y Funcionamiento.• Interlocución positiva de la Consejera de Asuntos Sociales con otros niveles de gobierno insular y autonómico.

Del análisis DAFO podemos extraer el gran volumen de debilidades internas existentes en la Residencia, pero hemos de tener en cuenta que al objeto de nuestro Plan tiene más fuerza la calidad de las fortalezas que la cantidad de las debilidades.

Responsables del Problema.-

A la situación descrita se ha llegado como consecuencia de una deficiente estructura administrativa, basada en un modelo directivo obsoleto, en el que todos los aspectos relacionados con la gestión pasaban directamente por la dirección, centrandose en una sola persona los destinos de toda una organización, asimismo no se puede restar responsabilidad a aquellos que antes y después de la transferencia de funciones han obviado la situación de la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma, y la responsabilidad directa que sobre ella les correspondía.



Tras el diagnóstico surgen los objetivos, surge la pregunta, qué Residencia se quiere para la isla de La Palma, qué Residencia quiere el Cabildo Insular, con el Plan de Mejora de Infraestructuras y Organización Interna, se busca al menos con carácter inicial un centro que cumpla los requisitos mínimos exigidos por el Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, un centro que cuente con un personal organizado, coordinado y funcionalmente equilibrado, un centro que cumpla con todo aquello que como prestador de servicio público se le exige, y que satisfaga los intereses de sus residentes y de los ciudadanos en general.

METODOLOGÍA:

Conviene señalar antes de abordar el Plan de Mejora propiamente dicho, que el mismo se ha dividido en cinco fases, en primer lugar hemos identificado el problema, en segundo lugar mediante el establecimiento de misión, visión, valores y objetivos, señalaremos la Residencia a la que aspiramos, en tercer lugar se establecerán las líneas de actuación que propiciarán nuestra aspiración, en cuarto lugar se analizará la implantación y los recursos necesarios, y en último lugar se evaluará lo implantado.

Para el estudio del diagnóstico de la situación de la Residencia, se han mantenido entrevistas con el antiguo Director que aportó información histórica sobre el centro.

Asimismo se ha obtenido información del arquitecto y aparejador que mediante contrato administrativo de obras, han llevado a cabo recientemente la práctica reconstrucción de la quinta planta de la Residencia para dar cabida a cuarenta usuarios más.

Se ha comprobado igualmente, con la contratación externa de un arquitecto técnico que actualmente la Residencia no cumple con el Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, surgiendo por tanto la necesidad de reformas.

Se ha obtenido información de los médicos y mantenido entrevistas con el coordinador de enfermería que ha extrapolado sus quejas sobre la falta de coordinación entre profesionales sanitarios, así como refundido las quejas del resto del personal sanitario sobre el servicio prestado por el personal médico.

De todo ello ha surgido la necesidad de establecer fielmente las funciones del personal ya que en ocasiones se siguen guiando por las establecidas por el convenio colectivo sectorial de la Comunidad Autónoma de Canarias, cuando desde el 2005, fecha en que definitivamente se firmó el acta de recepción de los



medios, todo el personal de la Residencia pasó a ser personal del Cabildo de La Palma y por tanto sujetos íntegramente a su convenio colectivo.

De las reuniones llevadas a cabo con la nueva administradora ha quedado de manifiesto el desaliento que le ha provocado comprobar la gestión irregular de suministros, la falta de información que tienen los residentes, e incluso, los propios trabajadores que en muchas ocasiones no sólo no conocen las funciones que desempeña la propia administradora sino las suyas propias.

Respecto a la organización interna y desde el mes de agosto, periodo en que la administradora asumió la gestión tras la jubilación del director, ha quedado al descubierto una gestión económica impropia para un centro público, actuando muchas veces al borde de la legislación vigente, y en ocasiones saltándose trámites esenciales de la contratación administrativa.

Respecto a los residentes conviene señalar la circunstancia de incoación de dos expedientes disciplinarios, uno de ellos con sanción de expulsión firme, y otro actualmente en trámite, situación que nunca se dio con anterioridad en los veintisiete años que el centro lleva abierto.

PLAN DE MEJORA:

1. Elementos

El Plan de mejora en las infraestructuras y organización interna de la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma, se basa principalmente en tres elementos:

La estructura:

Como se ha visto la organización de la Residencia se ha caracterizado todos estos años por ser eminentemente vertical, con práctica inexistencia de vinculación entre las diferentes áreas de trabajo, la necesidad que la misma se vuelva transversal y flexible en colaboración directa con los servicios técnicos del Área de Acción Social es patente. Es imprescindible la administración coordinada del centro entre la administración y el Cabildo Insular, para afrontar de este modo la organización diaria.

Los trabajadores:

Son elementos cruciales del éxito del plan de mejora, su implicación y la creación de un modelo de trabajo en equipo de todas las disciplinas para optimizar de este modo el servicio al residente. Sólo con la implicación, participación y voluntad de cambio de todos ellos, se lograrán los objetivos del Plan.

El liderazgo:



Ejercido no sólo por los responsables políticos de la Consejería de Acción Social de la que depende la Residencia de Pensionistas sino del resto de la Corporación Insular, unida a la colaboración de la Jefa de Servicio de Acción Social y la Administradora de la Residencia, todos ellos deben ser motivadores e impulsores del nuevo modelo de gestión que con el presente Plan, se quiere implantar. Se trata de alcanzar una visión del centro en su integridad, visión que hasta ahora sólo parecía tenerla su Director, crear un equipo de dirección cohesionado en el que participen directamente los técnicos del Cabildo a través de canales de comunicación y confianza entre todos los protagonistas del proceso, para, entre todos, vencer el reto y lograr el cambio.

2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Para poder efectuar la mejora en la infraestructura y la organización interna de la Residencia de Pensionistas hay que definir previamente la misión, visión y valores de la misma, habría que definir:

- Para qué estamos
- Cómo queremos ser
- En qué valores sustentaremos nuestras acciones

Una vez claro lo anterior, definiremos los objetivos y las líneas de actuación que vamos a seguir para conseguirlos.

La **MISIÓN** es el enunciado que sintetiza los principales valores de la Residencia, los valores esenciales que deberían ser conocidos, comprendidos y compartidos por todos los individuos que conforman la organización.

Debemos tener claro, para qué está la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma, para qué y por qué trabaja, cuál es su objetivo y a quien dirige su actividad.

En este sentido la **MISIÓN** de la Residencia es :

“Prestar un servicio público adecuado a sus residentes en un entorno que satisfaga sus necesidades y potencie su calidad de vida, en condiciones óptimas de organización y seguridad, que esté dotada personal suficiente y capacitado para afrontar sus demandas de la forma más satisfactoria posible”



Una vez definida la misión hemos de determinar la **VISION**, hemos de tener claro qué y cómo queremos ser, en qué queremos convertirnos.

La **VISION** de la Residencia es:

“Convertirse en un centro de mayores moderno, que cuente con instalaciones seguras, con personal capacitado, regularizado y participativo, y dotado de un sistema de gestión plural y coordinado, orientado a prestar el mejor servicio residencial de ámbito insular, en un marco de eficacia y eficiencia que le distinga del resto de centros de mayores dependientes de La Palma”.

La realización de cualquier trabajo, el diseño de cualquier planificación ha de tener en cuenta una serie de valores en que se sustente la organización, son los pilares del desarrollo de cualquier plan de mejora.

Los valores en que se ha de sustentar el Plan de Mejora de Infraestructuras y organización interna de la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma, se fundamenta en los siguientes valores:

- *Vocación de Servicio Público*
- *Respeto al mayor*
- *Organización y Trabajo en equipo*
- *Valoración*
- *Igualdad de trato*
- *Ejercicio del principio de legalidad en la actuación administrativa*
- *Coordinación y responsabilidad*
- *Eficacia y eficiencia*
- *Valores específicos: compañerismo, solidaridad, colaboración y aquellos otros que mejoren el clima laboral.*

3. OBJETIVOS Y LÍNEAS DE ACCIÓN.-

El Plan de mejora que se aborda se hace desde la humildad del reconocimiento de que en el Centro que nos ocupa hace falta mejorar infinidad de aspectos. Si hay algo que une a todos los actores implicados en este Plan, es la conciencia y la voluntad de cambio, la voluntad de empezar de nuevo se respira desde lo más alto de la pirámide política hasta el último escalón de la contratación temporal.



No se aspira con este Plan a lograr objetivos genéricos a largo plazo, que los hay, pero aunque nuestro edificio ya esté levantado, hay que empezar por remover sus cimientos, hay que comenzar con lo que desde un punto meramente objetivo constituye los problemas más acusados, las necesidades más básicas, constituyendo todo ello el punto de partida.

Para lograr el cambio, por tanto, y de forma inicial, se deben priorizar los objetivos, hay que establecer una jerarquía de los mismos, en orden a su importancia, entendiendo esa importancia siempre desde la perspectiva del usuario de los servicios prestados, que no es otro que residente, y por ende su familia.

A partir del establecimiento de los elementos del Plan de Mejora propuesto podemos establecer los siguientes objetivos que han de tener en común las siguientes características:

- Claridad. Han de ser de fácil comprensión por todos los actores implicados.
- Factibilidad. Deben ser posibles, y sobre todo aceptados por todos.
- Temporalidad. Los objetivos deben ser alcanzables en un periodo de tiempo determinado y razonable.
- Deben ser medibles, en todo caso evaluables.

OBJETIVO GENERAL 1.

“Mejorar la calidad de vida de los usuarios mediante una mejora de las infraestructuras”.

- Objetivo Específico 1.-

Lograr la autorización de apertura y funcionamiento de conformidad con el Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno.

- Objetivo específico 2.- : Acondicionar el Área de Enfermería.

OBJETIVO GENERAL 2.

“Mejorar la calidad de prestación de los servicios mediante la organización interna del Centro”.

- Objetivo específico 2.1 Organizar el personal.



- Objetivo específico 2.2. Mejorar el funcionamiento interno del centro
- Objetivo específico 2.3. Regularizar la contratación de bienes.

OBJETIVO GENERAL 1:

“Mejorar la calidad de vida de los usuarios mediante una mejora de las infraestructuras.

Objetivo específico 1.1:

Lograr la autorización de apertura y funcionamiento de conformidad con el Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno.

El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de junio de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

- 1.1.1 Estudio de necesidades para presentar la solicitud
- 1.1.2 Presentación de Solicitud
- 1.1.3. Comprobación y emisión de informes
- 1.1.4 Resolución favorable de autorización de funcionamiento.

- **Acción 1.1.1 Estudio de necesidades:**

Desde el área de Acción Social, y con los técnicos necesarios se llevará a cabo un estudio de las necesidades jurídicas y sociales de la Residencia con el fin de adaptarla a las directrices previstas en el Decreto, asimismo y desde el punto de vista técnico, se aprovechará el informe del arquitecto técnico contratado en julio para realizar el seguimiento del Protocolo de actuación remitido por el Cabildo Insular a los centros de mayores dependientes de la isla y con él se realizará un informe conjunto de necesidades de la Residencia para su adaptación al 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, el cual realizará según contrato, la memoria técnica y el plano de escala que necesariamente habrán de acompañar a la solicitud.

- **Acción 1.1.2.: Presentación de solicitud**

Remitir al Cabildo Insular la correspondiente solicitud de iniciación de expediente de autorización según modelo de la Corporación Insular, al cual se acompañará:

- a) Documento acreditativo de la personalidad del solicitante.



- b) Documento acreditativo de la propiedad o disponibilidad jurídica del centro.
- c) Memoria descriptiva de la actividad a desarrollar, incluyendo en todo caso: plantilla de personal por categoría profesional, relación detallada del equipamiento, relación de programas y actividades sociales, horario y días de apertura, así como régimen de visitas.
- d) Proyecto básico de Reglamento de Régimen Interno.
- e) Plan de emergencia y evacuación.
- f) Plano de escala expresivo de la distribución y dimensiones de las distintas dependencias del centro.
- g) Memoria técnica del estado actual.
- h) Certificado firmado por el técnico competente del cumplimiento de lo establecido en la normativa de protección contra incendios.
- i) Certificado firmado por el técnico competente del cumplimiento de las condiciones de instalación eléctrica.
- j) Certificado firmado por el técnico competente del cumplimiento de las condiciones de la instalación de gas.
- k) Certificado de las condiciones técnicas y acústicas.
- l) Certificado de la idoneidad del ascensor.
- m) Documento acreditativo de autorizaciones, aprobaciones y homologaciones que requieran las instalaciones o equipamiento del centro sociosanitario, conforme a normativa específica.

Dado que no se trata de un centro de nueva apertura requiere igualmente los siguientes documentos:

- a. Copia de licencias municipales que fuesen precisas para su puesta en funcionamiento.
- b. Numero o código de la identificación fiscal de la persona física o entidad titular del centro y cuando corresponda copia o pago actualizado del Impuesto de Actividades Económicas.
- c. Alta de los trabajadores en la Seguridad Social.
- d. Certificación acreditativa de la titulación académica del personal que le habilite para llevar a cabo las actividades a desarrollar.
- e. Comunicación de la fecha de la efectiva puesta en funcionamiento del centro o inicio de la prestación del servicio.

▪ **Acción 1.1. 3 Comprobación y emisión de informes**

El Cabildo Insular procederá a comprobar el cumplimiento de los requisitos, dando plazo para posible subsanación.

Posteriormente la Corporación Insular según establece el Decreto 63/2000 de 25 de abril, y dado que se trata de un centro sociosanitario solicitará informe al Servicio Canario de Salud sobre la procedencia de concesión de autorización, será un informe vinculante que debe ser evacuado en quince días.



Con carácter preceptivo se solicitarán a los servicios correspondientes de la Corporación Insular:

- Informe Técnico, bien del Servicio de Infraestructura o del Técnico por razón de materia.
- Informe Social, que evalúe la idoneidad de la memoria presentada.
- Informe Jurídico que verifique la adecuación de lo aportado a lo preceptuado.

El Cabildo Insular una vez evacuados todos los informes, los remitirá al Servicio de Inspección y Registro de Centros dependiente de la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración del Gobierno de Canarias, a fin de girar inspección y hacer valoración de conjunto.

El informe jurídico, tendrá la consideración de informe propuesta que se elevará a la Presidencia del Cabildo de La Palma.

▪ **Acción 1.1.4 Emisión de Resolución Favorable**

La resolución se emitirá en el plazo máximo de seis meses, dándose traslado de la misma al Registro de Centros dependiente del Servicio de Inspección y Registro de Centros de la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración.

<u>Acción 1.1 : ESTUDIO DE NECESIDADES</u>	
<u>Realización</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Se estudiarán las necesidades jurídicas, sociales y técnicas para cumplir lo establecido en el Decreto 63/2000 de 25 de abril.
<u>Responsable</u>	<ul style="list-style-type: none"> • La Trabajadora Social de la Residencia comprobará la situación social del centro con vistas a la memoria descriptiva que hay que acompañar a la solicitud • El arquitecto técnico contratado en julio llevará a cabo el estudio de las necesidades técnicas con el fin de elaborar el Plano de escala y memoria técnica que habrán de acompañar a la solicitud.
<u>Recursos</u>	<ul style="list-style-type: none"> • La trabajadora Social empleará un 10% de su tiempo lo que supondrá un coste indirecto de 505€ • El arquitecto técnico realizará el estudio como parte integrante del contrato que ya tiene desde el mes de julio por lo que no supondrá coste añadido.
<u>Plazo</u>	<ul style="list-style-type: none"> • El estudio debe realizarse en DOS MESES
<u>Herramientas</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato administrativo menor en vigor de arquitecto técnico
<u>Indicadores de Resultado</u>	<ul style="list-style-type: none"> • La realización del estudio y su plasmación documental en informe a efectos de presentar la solicitud de funcionamiento.

Fuente: Elaboración propia



Acción 1.1.2 PRESENTACION DELA SOLICITUD	
<u>Tareas:</u>	<ul style="list-style-type: none">a. Elaboración del modelo de solicitud y de los siguientes documentos que a la acompañan:b. Documento acreditativo de la personalidad del solicitantec. Documento acreditativo de la propiedad o disponibilidad jurídica del centrod. Memoria descriptiva de la actividad a desarrollar, incluyendo en todo caso: plantilla de personal por categoría profesional, relación detallada del equipamiento, relación de programas y actividades sociales, horario y días de apertura, así como régimen de visitas.e. Proyecto básico de Reglamento de Régimen Internof. Plan de emergencia y evacuacióng. Plano de escala expresivo de la distribución y dimensiones de las distintas dependencias del centro.h. Memoria técnica del estado actuali. Certificado firmado por el técnico competente del cumplimiento de lo establecido en la normativa de protección contra incendiosj. Certificado firmado por el técnico competente del cumplimiento de las condiciones de instalación eléctricak. Certificado firmado por el técnico competente del cumplimiento de las condiciones de la instalación de gasl. Certificado de las condiciones técnicas y acústicasm. Certificado de la idoneidad del ascensor.n. Documento acreditativo de autorizaciones, aprobaciones y homologaciones que requieran las instalaciones o equipamiento del centro sociosanitario, conforme a normativa específica.o. Copia de licencias municipales que fuesen precisas para su puesta en funcionamientop. Numero o código de la identificación fiscal de la persona física o entidad titular del centro y cuando corresponda copia o pago actualizado del Impuesto de Actividades Económicasq. Alta de los trabajadores en la Seguridad Socialr. Certificación acreditativa de la titulación académica del personal que le habilite para llevar a cabo las actividades a desarrollars. Comunicación de la fecha de la efectiva puesta en funcionamiento del centro o inicio de la prestación del servicio
<u>Responsable</u>	<ul style="list-style-type: none">• En el marco de la presentación de la solicitud un T.A.G del Servicio de Acción Social se encargará de recopilar los documentos señalados con las letras a, b, c, e, n, o, p, q, r, s.• La Trabajadora Social de la Residencia se encargará del



	<p>documento d.</p> <ul style="list-style-type: none">• El arquitecto técnico contratado al efecto se encargará de elaborar los documentos f, g y h• Un técnico del Servicio de Planificación Territorial del Cabildo se encargará de lograr los documentos i, j, k, l y m.
<u>Recursos</u>	<ul style="list-style-type: none">• El personal de la Corporación empleará un 5% de su tiempo, salvo el Técnico del Servicio de Planificación que empleará un 15%, el tiempo invertido supondrá para el Plan de Mejora un coste indirecto de 1873€
<u>Plazo</u>	<ul style="list-style-type: none">• Toda la documentación deberá acompañar a la solicitud en un plazo máximo de TRES MESES.
<u>Herramientas</u>	<ul style="list-style-type: none">• Contrato administrativo en vigor del Arquitecto Técnico
<u>Indicadores de Resultado</u>	<ul style="list-style-type: none">• Presentación de la solicitud de funcionamiento en el Registro de la Corporación Insular acompañada de toda la documentación preceptiva.

Fuente: Elaboración propia

<u>Acción 1.1.3 COMPROBACIÓN Y EMISION DE INFORMES</u>	
<u>Tareas</u>	<ul style="list-style-type: none">• Comprobación y subsanación de la solicitud (10 días)• Solicitud de informe al SCS (15 días)• Realización de informes técnico, social y jurídico• Remisión de informes al Servicio de Inspección y Registro de Centros de la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración.
<u>Responsables</u>	<ul style="list-style-type: none">• Un Arquitecto Técnico del Área de Infraestructura se encargará del informe técnico• Un Trabajador Social del Área de Acción Social, se encargará del Informe Social• Un T.A.G y un Auxiliar de Administración General del Área de Acción Social, se encargarán del resto de las actuaciones.
<u>Recursos</u>	<ul style="list-style-type: none">• Mientras dure la comprobación los empleados públicos invertirán un 2% de su tiempo de trabajo, salvo el TAG y el Auxiliar que dedicarán un 5% lo cual supone un coste indirecto del Plan de Mejora de 1025€
<u>Plazo</u>	<ul style="list-style-type: none">• Teniendo en cuenta los plazos de emisión de informes, estos deberán estar evacuados en un plazo máximo de TRES MESES
<u>Indicadores de Resultado</u>	<ul style="list-style-type: none">• Incorporación de informes preceptivos al expediente.

Fuente: Elaboración propia



<u>Acción 1.1.4 RESOLUCION FAVORABLE DE AUTORIZACION DE FUNCIONAMIENTO</u>	
<u>Tareas</u>	<ul style="list-style-type: none">• Emisión de la resolución favorable al funcionamiento mediante resolución de la Consejera Delegada de Asuntos Sociales y Sanidad• Remisión de la resolución al Registro de Centros dependiente de la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración
<u>Responsables</u>	Consejera Delegada de Asuntos Sociales y Sanidad Auxiliar de Administración General del Servicio de Acción Social que se encargará de la remisión del Acuerdo al Registro de Centros.
<u>Recursos</u>	No supondrá coste añadido
<u>Plazo</u>	UN MES
<u>Indicadores de Resultado</u>	Emisión de autorización de funcionamiento de la Residencia de Pensionistas.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo Específico 1.2.

“Acondicionar la zona de enfermería”

El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de septiembre de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

- 1.2.3 Tramitación de expediente de contratación de obras
- 1.2.4 Ejecución de la obra por parte de la empresa adjudicataria

▪ **Acción 1.2.1. Realizar expediente de contratación de obras**

Realizar expediente administrativo de contratación de obras por importe de 200.000 euros con el fin de hacer una primera reforma y ampliación de la primera planta de la Residencia de Pensionistas destinada a la Enfermería.

El Cabildo parte tras haber recibido aportación del gobierno autónomo en el marco del Programa Sociosanitario para inversión en infraestructura por importe de 200.000 euros, cuenta con diferentes presupuestos para llevar a cabo el proyecto de ampliación, un Técnico de Administración General realiza un informe de expediente de contratación menor de un Arquitecto para la realización de proyecto de obras por importe de **15.000 euros**, dicho contrato se llevará a cabo mediante resolución de la Consejera Delegada.

Tras ser aprobado el proyecto, el Servicio de Acción Social del Cabildo Insular remite informe al Servicio de Infraestructura al que adjunta el acuerdo



del Consejo de Gobierno, este Servicio tras realizar supervisión y acta de replanteo, remite al Área de Contratación informe de inicio de expediente de contratación de obras por importe de **175.000 euros**, lo cual por razón de cuantía, según la Ley de Contratos del Sector Público lleva aparejado procedimiento negociado sin Publicidad.

Tras llevar el expediente a Mesa de Contratación se propone al Consejo de Gobierno la adjudicación provisional, la cual se resuelve. Tras el plazo legalmente exigible, se produce su adjudicación definitiva. Se firma el contrato acordándose la ejecución en el plazo de seis meses.

Posteriormente y tras haber sido adjudicada la obra de forma definitiva, el Servicio de Acción Social realiza informe para contratación menor de un Arquitecto para la dirección de los trabajos por importe de **10.000 euros**, el cual es aprobado por la Consejera Delegada mediante decreto.

<u>Acción 1.2.1 : REALIZACION DE EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DE OBRAS</u>	
<u>Tareas</u>	<ul style="list-style-type: none">• Se realizará informe para contratación menor de un Arquitecto con el fin de elaborar un proyecto de obras en base a diferentes presupuestos con los que ya se cuenta.• La Consejera Delegada aprueba la contratación menor mediante Decreto.• El Servicio de Acción Social con el acuerdo de proyecto aprobado, informa al Servicio de Infraestructura que a su vez realiza supervisión y acta de replanteo e inicia expediente de obras en el Servicio de Contratación proponiendo procedimiento negociado sin publicidad.• La Mesa de Contratación propone al órgano de contratación correspondiente la adjudicación provisional de la obra.• El órgano de contratación aprueba provisionalmente la adjudicación de la obra.• Pasado el plazo legalmente exigible la obra se adjudica con carácter definitivo.• Se firma el contrato de obras, estableciéndose el plazo de ejecución.• El Servicio de Acción Social elabora informe para contratación menor de la dirección de los trabajos por parte de un Arquitecto, la Consejera adjudica la contratación mediante Decreto.
<u>Responsable</u>	<ul style="list-style-type: none">• Un Técnico de Administración General elabora informe de contrato menor para la elaboración del proyecto.• La Consejera de Asuntos Sociales adjudica mediante Decreto.



	<ul style="list-style-type: none">• La Jefa de Servicio de Acción Social elabora informe para el Servicio de Infraestructura.• Un Auxiliar de Administración General hace llegar la resolución y el informe al Servicio de Infraestructura.• La Oficina de supervisión del Servicio de Infraestructura realiza supervisión y Acta de Replanteo.• El Jefe de Servicio realiza el informe de inicio de contratación de obras proponiendo procedimiento negociado sin publicidad.• Un Auxiliar de Administración General se encarga de recopilar el expediente y enviar una copia del proyecto ya supervisado al Ayuntamiento de Santa Cruz de la Palma y remitir todo el expediente al Servicio de Contratación.• La Mesa de Contratación propone adjudicación provisional al órgano de contratación.• Transcurrido el plazo reglamentario la adjudicación es definitiva.• La Consejera Delegada y la empresa adjudicataria suscriben el contrato donde se establece el plazo de ejecución de la obra.• Mientras tanto, un TAG del Servicio de Acción Social elabora informe para contrato menor de dirección de los trabajos por parte de un Arquitecto.• La Consejera Delegada aprueba el acuerdo.• Un Auxiliar de Administración General se encarga de realizar las notificaciones oportunas.
<u>Recursos</u>	<ul style="list-style-type: none">• El contrato menor para la elaboración del proyecto asciende a 15.000 euros.• El TAG empleará un 5% de su jornada, el resto de los actores un 2% salvo el Jefe de Infraestructura que dedicará un 1%, lo cual supondrá unos costes indirectos de aproximadamente 800€
<u>Plazo</u>	<ul style="list-style-type: none">• Teniendo en cuenta el cumplimiento de todos los plazos legales de tramitación el expediente de contratación debe estar realizado en un plazo de TRES MESES.
<u>Herramientas</u>	<ul style="list-style-type: none">• Contrato administrativo menor de Arquitecto para realización de proyecto.• Contrato administrativo de obras por procedimiento negociado sin publicidad• Contrato administrativo menor de Arquitecto para dirección de trabajos.
<u>Indicadores de Resultado</u>	<ul style="list-style-type: none">• La realización completa del expediente en plazo con el fin de ejecutar la obra.

Fuente: Elaboración propia



- **Acción 1.2.2 Ejecución del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria.**

<u>Acción 1.2.2 : EJECUCIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA</u>	
<u>Realización</u>	<ul style="list-style-type: none">• La empresa adjudicataria llevará a cabo la ejecución de la obra bajo la supervisión del Director de la obra contratado y el responsable de los Trabajos designados por el Cabildo Insular..
<u>Responsable</u>	<ul style="list-style-type: none">• El Director de la obra en colaboración con el responsable de la Administración designado por el Cabildo Insular.
<u>Recursos</u>	<ul style="list-style-type: none">• El contrato de obras asciende aproximadamente a 175.000 euros.• El contrato menor de dirección de trabajos asciende a 10.000 euros.
<u>Plazo</u>	<ul style="list-style-type: none">• El plazo de ejecución de la obra será SEIS MESES.
<u>Herramientas</u>	<ul style="list-style-type: none">• Contrato administrativo de obras por procedimiento negociado sin publicidad• Contrato administrativo menor de Arquitecto para dirección de trabajos.
<u>Indicadores de Resultado</u>	<ul style="list-style-type: none">• La realización completa de la obra en el plazo establecido en el contrato..

Fuente: Elaboración propia

OBJETIVO GENERAL 2..

“Mejorar la calidad de prestación de los servicios mediante la organización interna del Centro”.

Objetivo específico 2.1 Organizar el personal.

El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de abril de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

- 2.1.1 Regularización de turno del personal médico
- 2.1.3 Actualización de funciones del personal

- **Acción 2.1.1 Regularizar el turno del personal médico.**

Teniendo en cuenta las quejas vertidas sobre todo en cuanto a la actuación del personal médico al no tener sus turnos regularizados, se mantendrán entrevistas en este sentido con dicho personal y con un responsable del servicio de enfermería que es de donde han surgido la mayoría de las críticas respecto a la actuación médica. Se llevarán a cabo tres reuniones



una de tipo individual por categorías y una conjunta con el fin de acercar posiciones y elaborar propuestas.

Teniendo en cuenta que es una realidad objetiva en la Residencia que no existe un turno regularizado para el personal médico, por parte del Servicio de Acción Social y vista la propuesta presentada por el personal médico se elaborará una propuesta de turno que se remitirá al Servicio de Recursos Humanos del Cabildo Insular.

El Servicio de Recursos Humanos al no haber tenido nunca conocimiento de cómo se llevaban los turnos médicos en este Centro, ya que nunca se hizo comunicación formal por ser un turno establecido verbalmente entre los médicos y el Director y carente por tanto de posibilidad alguna de garantizar su cumplimiento, iniciará expediente de modificación sustancial de condiciones de trabajo en virtud del artículo 41 del Real Decreto 1/1995 por el que se aprueba el Estatuto de los Trabajadores.

Se remitirá al Servicio Médico de la Residencia de Pensionistas y a los representantes de los trabajadores la instrucción de servicio en la que se fija el turno médico, treinta días antes de su total efectividad.

Transcurrido el plazo, se establecerá el turno del personal médico de forma documental integrándose de manera formal en sus contratos de trabajo, lo cual se notificará a los efectos oportunos.

<i>Acción 2.1.1 REGULARIZAR EL TURNO DEL PERSONAL MÉDICO</i>	
<u>Tareas</u>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Se llevarán a cabo entrevistas con el personal solicitando al personal médico que realice propuestas de turno</i>• <i>Se elaborará informe propuesta por parte del Servicio de Acción Social y se remitirá al Servicio de Recursos Humanos.</i>• <i>Desde el Servicio de Recursos Humanos se realizará propuesta de iniciación de expediente de modificación sustancial de funciones, que se aprobará y comunicará a los afectados por Instrucción de Servicio de la Consejera Delegada del Área. Finalmente, transcurrido el plazo y tras resolver las alegaciones en caso que las hubiera, el turno quedará definitivamente fijado.</i>• <i>Una vez firme la modificación se integrará en los contratos de trabajo y se notificará.</i>
<u>Responsables</u>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Dos TAG del Servicio de Acción Social llevarán a cabo las entrevistas y recopilarán las propuestas</i>• <i>Un TAG elaborará el informe propuesta para el Servicio de Recursos Humanos.</i>• <i>El Jefe de Servicio de Recursos Humanos apoyado por un Auxiliar de Administración General, estudiará y elaborará</i>



	<p><i>propuesta de turno, que adquirirá forma de Instrucción de Servicio que se notificará a los afectados y representantes.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Una vez transcurrido el plazo de alegaciones y resueltas en su caso, la modificación adquirirá eficacia.</i> • <i>Un administrativo del Servicio de Recursos Humanos se encargará de la integración del turno establecido en los contratos de trabajo de los médicos y el turno quedará establecido.</i>
<u>Recursos</u>	<i>Se entiende coste como coste indirecto el tiempo invertido por los empleados públicos protagonistas para realizar la modificación lo cual asciende a 1100€</i>
<u>Plazo</u>	<i>El expediente de modificación de las condiciones de trabajo debe estar ejecutado en el plazo de DOS MESES desde que se inicia con las entrevistas hasta que entra en vigor el turno.</i>
<u>Indicadores de Resultado</u>	<i>Introducción del turno laboral en el contrato de trabajo de los médicos.</i>

Fuente: Elaboración propia

▪ **Acción 2.1.2.-Actualizar las funciones del personal de la Residencia de Pensionistas con el fin de su integración en la Relación de Puestos de Trabajo**

En primer lugar, la Administradora de la Residencia por orden de la Jefa de Servicio de Acción Social, auspiciada por la Consejera Delegada del Área procederá a recopilar mediante solicitud escrita las funciones que cada categoría viene desempeñando en el Centro.

Una vez recopilada toda la información la remitirá al Servicio de Acción Social para su estudio y comparación con las funciones que ya existen en la Relación de Puestos de Trabajo para el personal de la misma categoría en el Hospital Nuestra Señora de los Dolores, y las recogidas en el Convenio Colectivo para los trabajadores de los Centros de Minusválidos y Tercera Edad de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por resolución de 18 de diciembre de 1.986, por el que venía rigiéndose este personal antes de ser transferido.

Con toda la información se redactará un informe propuesta firmado por la Consejera del Área que se remitirá al Servicio de Recursos Humanos para su inclusión en el expediente de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo.

<u>Acción 1.2.2 : ACTUALIZAR LAS FUNCIONES DEL PERSONAL</u>	
<u>Tareas</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>La Administradora de la Residencia recopilará mediante solicitud las funciones de todo el personal por categorías.</i> • <i>Una vez recopilada la remite al Servicio de Acción Social que las estudia y las compara con las mismas categorías de otros centros y con otros convenios colectivos.</i>



	<ul style="list-style-type: none">• El informe propuesta de funciones firmado por la Consejera Delegada se remite al Servicio de Recursos Humanos para su inclusión en el expediente de modificación de la RPT.
<u>Responsable</u>	<ul style="list-style-type: none">• La Administradora de la Residencia recopilará la información y la remitirá al Servicio de Acción Social.• Un TAG del Servicio de Acción Social estudiará las funciones, las comparará y emitirá un informe propuesta que con el visto bueno de la Consejera Delegada se remitirá al Servicio de Recursos Humanos para su inclusión en el expediente de modificación de la RPT.• El Jefe de Servicio de Recursos Humanos remitirá el expediente al Consejo de Gobierno para la aprobación definitiva de los cambios en la RPT.• El documento definitivo de la RPT con los cambios propuestos se aprobará por el Consejo de Gobierno.
<u>Recursos</u>	<ul style="list-style-type: none">• Entendemos que se trata de coste indirecto el empleado por el personal del Cabildo en el estudio e inclusión de las funciones en la R.P.T. los cuales, mientras dure el expediente dedicarán al mismo un 5% de su tiempo, lo cual asciende a 950 €
<u>Plazo</u>	<ul style="list-style-type: none">• La inclusión de las funciones en la Relación de Puestos de Trabajo desde el inicio del expediente debe realizarse en el plazo máximo de DOS MESES.
<u>Herramientas</u>	<ul style="list-style-type: none">• Relación de Puestos de Trabajo
<u>Indicadores de Resultado</u>	<ul style="list-style-type: none">• Modificación de las Funciones del Personal de la Residencia de Pensionistas en la Relación de Puestos de Trabajo del Excmo. Cabildo Insular de La Palma

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 2.2. Mejorar el funcionamiento interno del centro

En primer lugar y como ya valoramos en el diagnóstico, la Residencia de Pensionistas como todos los centros de mayores de La Palma adolecen de un procedimiento reglado que regule la ordenación, funcionamiento y régimen de infracciones y sanciones de los centros residenciales de atención a mayores dependientes y de estancia diurna en cuya financiación participe el Cabildo de La Palma y sus normas de régimen interno, dicho Reglamento también debe regular los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los centros, así como las relaciones entre ellos y la Administración.

El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de junio de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

2.2.1 Aprobación del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Mayores Dependientes de La Palma



2.2.2 Aprobación del Reglamento de Régimen Interno de la Residencia de Pensionistas.

▪ Acción 2.2.1 Aprobar Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Mayores Dependientes de La Palma

Por tanto y como primera acción para la consecución de este objetivo específico, se ha de aprobar el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros residenciales de mayores dependientes de La Palma incluyendo la Residencia de Pensionistas, donde se regule entre otras cuestiones el procedimiento de acceso a los mismos.

En el Plan de Mejora que presentamos, dos TAG del Servicio de Acción Social bajo la supervisión de la Jefa de Servicio trabajarán en el documento para elaboración del Reglamento, de dicho estudio surgirá un informe propuesta que se remitirá a los Ayuntamientos en los que existan centros de mayores dependientes, para que en su caso eleven aportaciones no vinculantes, posteriormente la Consejera Delegada remitirá el informe propuesta al Pleno para su aprobación definitiva y publicación. Posteriormente el acuerdo plenario es remitido a los Ayuntamientos afectados para proceder a su aplicación.

<u>Acción 1.2.2.: APROBAR EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE MAYORES</u>	
<u>Tareas</u>	<ul style="list-style-type: none">• Se trabaja en el borrador del Reglamento, el documento definitivo se remite a los Ayuntamientos con centros para que realicen aportaciones.• Una vez transcurrido el plazo para ello, la Consejera Delegada lo remite en forma de propuesta para su aprobación por el Pleno de la Corporación.
<u>Responsable</u>	<ul style="list-style-type: none">• Dos TAG del Servicio de Acción Social realizan el estudio pertinente y elaboran el documento.• La Consejera Delegada mediante oficio remite el borrador a los Ayuntamientos.• Un Auxiliar de Administración General se encarga de remitir el documento a los municipios y recopilar posibles alegaciones presentadas en plazo.• Transcurrido el plazo, los TAG estudian las alegaciones y proponen su aceptación o no, a la Consejera Delegada del Área.• Posteriormente se elabora propuesta de Reglamento basada en aquel estudio que firma la Consejera para su remisión como asunto del día del Pleno Insular.• Un Auxiliar de Administración General remite toda la documentación a Secretaría.• El Secretario, en su caso, lo incluye como asunto del orden del día del Pleno correspondiente.



	<ul style="list-style-type: none">• El Pleno en sesión ordinaria lo aprueba. El Reglamento se publica.• Un Auxiliar de Administración General del Servicio de Acción Social remite el acuerdo plenario a los Ayuntamientos.
<u>Recursos</u>	<ul style="list-style-type: none">• Entendemos como coste indirecto el invertido por los empleados públicos en la elaboración del Reglamento, en total se invertirá aproximadamente un 5% del tiempo de los dos TAG y un 2% del resto de actores implicados, lo cual ascendería a 1.100 € aproximadamente
<u>Plazo</u>	<ul style="list-style-type: none">• El plazo global del expediente de aprobación de Reglamento incluyendo su publicación es de TRES MESES.
<u>Herramientas</u>	<ul style="list-style-type: none">• Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Mayores dependientes de La Palma.
<u>Indicadores de Resultado</u>	<ul style="list-style-type: none">• Acuerdo Plenario por el que se aprueba el R.O.F. de los Centros de Mayores Dependientes de La Palma.

Fuente: Elaboración propia

▪ Acción 2.2.2.- Aprobación del Reglamento de Régimen Interno de la Residencia de Pensionistas.

Una vez aprobado el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Mayores dependientes de La Palma, y como desarrollo del mismo se aprobará el Reglamento de Régimen Interno de la Residencia de Pensionistas, para ello dos Técnicos de Administración General del Área de Acción Social trabajarán en el documento en colaboración permanente con la Administradora del Centro.

Se realizarán una serie de reuniones con el personal a fin de que aporten ideas de organización interna. Posteriormente y sin salir de las directrices marcadas por el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Mayores Dependientes, se elaborará borrador del Reglamento en el que se incluya el régimen disciplinario de los usuarios en desarrollo de la Ley 3/1996 de 11 de julio de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones, una vez realizado el borrador, la Consejera Delegada remitirá al Pleno en forma de informe propuesta para su aprobación definitiva.

Acción 2.2.2.: APROBAR EL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA RESIDENCIA DE PENSIONISTAS

<u>Tareas</u>	<ul style="list-style-type: none">• Se trabaja en el borrador del Reglamento.• Se realizan entrevistas con el personal de la Residencia a fin de que realicen las aportaciones que estimen oportunas para la organización interna del Centro.• El borrador definitivo se remite a Secretaría para su inclusión como asunto del orden del día del Pleno para su
---------------	--



	<p><i>aprobación.</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>El Reglamento es aprobado por el Pleno y se publica.</i>
<u>Responsable</u>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Dos TAG del Servicio de Acción Social realizan el estudio pertinente en colaboración con la Administradora del Centro y tras una serie de reuniones con las distintas categorías, elaboran el documento.</i>• <i>Posteriormente se elabora propuesta de Reglamento basada en aquel estudio, que firma la Consejera para su remisión como asunto del día del Pleno insular.</i>• <i>Un Auxiliar de Administración General remite toda la documentación a Secretaría.</i>• <i>El Secretario, en su caso, lo incluye como asunto del orden del día del Pleno correspondiente.</i>• <i>El Pleno en sesión ordinaria lo aprueba. Se publica</i>• <i>Un Auxiliar de Administración General del Servicio de Acción Social remite a la Residencia de Pensionistas el acuerdo plenario a los Ayuntamientos para su aplicación.</i>
<u>Recursos</u>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Entendemos como coste indirecto el invertido por los empleados públicos en la elaboración del Reglamento, en total se invertirá aproximadamente un 4% del tiempo de los dos TAG y un 2% del resto de actores implicados, lo cual ascendería a 472€</i>
<u>Plazo</u>	<ul style="list-style-type: none">• <i>El plazo global del expediente de aprobación de Reglamento incluyendo su publicación es de TRES MESES .</i>
<u>Herramientas</u>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Reglamento de Régimen Interior de la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma.</i>
<u>Indicadores de Resultado</u>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Acuerdo Plenario por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Interno de la Residencia de Pensionistas..</i>

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 2.3 : Regularizar la adquisición de bienes.

El objetivo se considerará alcanzado si el 31 de mayo de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

- 2.3.3 *Estudio de necesidades y recopilación de presupuestos*
- 2.3.4 *Adjudicación de contratos de suministros de productos sanitarios y alimenticios.*

Acción 2.3.1 Estudiar las necesidades y recopilar presupuestos

Visto que durante todo este tiempo la Residencia no ha llevado a cabo la regularización de los suministros que recibe, se observa la necesidad de



regularizar dicha situación mediante contratos de suministros, de conformidad con la legislación vigente.

Por tanto, en primer lugar se llevará a cabo un estudio de las necesidades de la Residencia a nivel de productos alimenticios y sanitarios para un año, solicitando a la Administradora información al respecto. La Administradora se pondrá en contacto con el Jefe de Cocina y con el personal médico y enfermero para que lleven a cabo sondeo y recopilación de presupuestos del sector correspondiente.

Una vez la Administradora tenga los presupuestos, remitirá al Servicio de Acción Social que en virtud de la cuantía, iniciará un expediente de contratación administrativa de suministros.

<u>Acción 2.2.2.: ESTUDIO DE NECESIDADES Y RECOPIACION DE PRESUPUESTOS</u>	
<u>Realización</u>	<ul style="list-style-type: none">• La Administradora del Centro en colaboración con el personal llevará a cabo un estudio de las necesidades y recopilación de presupuestos de los sectores correspondientes.• Los presupuestos son remitidos al Servicio de Acción Social para el inicio del expediente de contratación.
<u>Responsable</u>	<ul style="list-style-type: none">• La Administradora• El Jefe de Cocina• Los médicos• El Coordinador de Enfermería
<u>Recursos</u>	<ul style="list-style-type: none">• Se considera tiempo indirecto el empleado por los actores implicados en el estudio de las necesidades, teniendo en cuenta el plazo establecido, la Administradora dedicará un 5% de su tiempo y el resto de los actores un 3% , que equivale aproximadamente a 395 €.
<u>Plazo</u>	<ul style="list-style-type: none">• En un plazo de 1 MES se estudiarán las necesidades y recopilarán los presupuestos.
<u>Indicadores de Resultado</u>	<ul style="list-style-type: none">• Presupuestos obtenidos de productos sanitarios y alimenticios.

Fuente: Elaboración propia



▪ Acción 2.3.2 Contratar Suministros

Tras recibir los presupuestos de la Residencia de Pensionistas y en razón a la cuantía se llevarán a cabo dos contratos de suministros, uno para productos alimenticios y otro para productos sanitarios.

<u>Acción 2.2.2.:CONTRATAR SUMINISTROS</u>	
<u>Tareas</u>	<ul style="list-style-type: none">• Desde el Servicio de Acción Social los informes de inicio de expediente de contratación administrativa de suministros.• Los informes se llevarán al Servicio de Contratación con el visto bueno de la Consejera Delegada• Contratación elaborará expediente y una vez presentadas proposiciones eleva a Mesa de Contratación• A propuesta de la Mesa el órgano de contratación correspondiente aprobará su adjudicación provisional.• Una vez cumplidos los plazos pertinentes se firmarán los contratos y se dará comienzo al plazo de entrega de entrega de los bienes.
<u>Responsable</u>	<ul style="list-style-type: none">• Dos TAG Servicio de Acción Social trabajarán en los informes de inicio.• La Jefa de Servicio de Contratación y un Auxiliar del servicio tramitarán el expediente y llevarán la propuesta al Consejo de Gobierno para adjudicación.• El Consejo de Gobierno llevará a cabo la adjudicación del contrato.
<u>Recursos</u>	<ul style="list-style-type: none">• El contrato de suministros de productos alimenticios durante un año ascenderá a 300.000 euros aproximadamente.• El Contrato de suministros de productos sanitarios durante un año ascenderá aproximadamente a 180.000 aproximadamente.• El coste invertido por el personal del Cabildo mientras dure la tramitación es de un 5% aproximadamente lo cual asciende a 1245 €
<u>Plazo</u>	<ul style="list-style-type: none">• Tratándose de un procedimiento de regulación armonizada el plazo de tramitación hasta adjudicación es de CUATRO MESES aproximadamente.• El plazo de ejecución de cada contrato será de dos años prorrogables por otros dos.
<u>Indicadores de Resultado</u>	<ul style="list-style-type: none">• Ejecución de contrato de suministros de productos alimenticios para un año• Ejecución de contrato de suministros de productos sanitarios para un año

Fuente: Elaboración propia



**CRONOGRAMAS
 OBJETIVO GENERAL 1
 MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS USUARIOS MEDIANTE LA MEJORA DE
 LAS INFRAESTRUCTURAS**

	ACCIONES	PLAZO																RESPONSABLE
		ENE 09	FEB 09	MAR 09	ABR 09	MAY 09	JUN 09	JUL 09	AGO 09	SEP 09	OCT 09	NOV 09	DIC 09	ENE- JUN 10	JUL- DIC 10	ENE- JUN 11	JUL- DIC 11	
OBJETIVO ESPECIFICO 1.1 LOGRAR AUTORIZACIÓN DE APERTURA Y FUNCIONAMIENTO	Acción 1.1.1 ESTUDIO DE NECESIDADES PARA PRESENTAR LA SOLICITUD																	La Trabajadora Social del Centro El Arquitecto Técnico contratado para regularización de centros según Protocolo Insular.
	Acción 1.1.2 PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD																	Un TAG de Acción Social La T.S. del Centro El Arquitecto Técnico contratado para Protocolo El Ingeniero de Política Territorial
	Acción 1.1.3 COMPROBACIÓN Y EMISIÓN DE INFORMES																	Un TAG de Acción Social Un TS del Servicio de Acción Social Un Arquitecto Técnico del Área de Infraestructura Un Auxiliar de Administración General
	Acción 1.1.4 RESOLUCIÓN FAVORABLE																	La Consejera Delegada



**CRONOGRAMAS
 OBJETIVO GENERAL 1
 MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS USUARIOS MEDIANTE LA MEJORA DE
 LAS INFRAESTRUCTURAS**

	ACCIONES	PLAZO																RESPONSABLE
		ENE 09	FEB 09	MAR 09	ABR 09	MAY 09	JUN 09	JUL 09	AGO 09	SEP 09	OCT 09	NOV 09	DIC 09	ENE- JUN 10	JUL- DIC 10	ENE- JUN 11	JUL- DIC 11	
OBJETIVO ESPECIFICO 1.2 ACONDICIONAMIENTO DEL ÁREA DE ENFERMERÍA	Acción 1.1.1 TRAMITACION DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DE OBRAS																	Consejera de Asuntos Sociales Jefa de Servicio de Acción Social Jefe de Servicio de Infraestructura Mesa de Contratación TAG de Acción Social Oficina de Supervisión Auxiliar de Administración General Acción Social
	Acción 1.1.2 EJECUCIÓN DE LA OBRA POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA																	



CRONOGRAMAS
OBJETIVO GENERAL 2
MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS MEDIANTE LA ORGANIZACIÓN INTERNA DEL CENTRO

	ACCIONES	PLAZO																RESPONSABLE
		ENE 09	FEB 09	MAR 09	ABR 09	MAY 09	JUN 09	JUL 09	AGO 09	SEP 09	OCT 09	NOV 09	DIC 09	ENE- JUN 10	JUL- DIC 10	ENE- JUN 11	JUL- DIC 11	
OBJETIVO ESPECIFICO 2.1. ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL	Acción 2..1.1 REGULARIZACION DEL TURNO MÉDICO																	Consejera Delegada Jefe de Servicio de RRHH TAG Acción Social Administrativo RRHH
	Acción 2.1.2 ACTUALIZACION DE FUNCIONES DEL PERSONAL																	Consejo de Gobierno Consejera Delegada Jefe de Servicio de RRHH Administradora del Centro TAG Acción Social



**CRONOGRAMAS
 OBJETIVO GENERAL 2
 MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS MEDIANTE LA ORGANIZACIÓN INTERNA DEL
 CENTRO**

	ACCIONES	PLAZO																RESPONSABLE	
		ENE 09	FEB 09	MAR 09	ABR 09	MAY 09	JUN 09	JUL 09	AGO 09	SEP 09	OCT 09	NOV 09	DIC 09	ENE- JUN 10	JUL- DIC 10	ENE- JUN 11	JUL- DIC 11		
OBJETIVO ESPECIFICO 2.2 MEJORAR FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL CENTRO	Acción 2.2.1 APROBACION DEL R.O.F. DE CENTROS DE MAYORES DEPENDIENTES DE LA PALMA																		Pleno Insular Consejera Delegada 2 TAG Acción Social 1 Auxiliar de Administración General
	Acción 2.2.2 APROBACIÓN DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA RESIDENCIA DE PENSIONISTAS																		



CRONOGRAMAS
OBJETIVO GENERAL 2
MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS MEDIANTE LA ORGANIZACIÓN INTERNA DEL CENTRO

	ACCIONES	PLAZO																RESPONSABLE
		ENE 09	FEB 09	MAR 09	ABR 09	MAY 09	JUN 09	JUL 09	AGO 09	SEP 09	OCT 09	NOV 09	DIC 09	ENE- JUN 10	JUL- DIC 10	ENE- JUN 11	JUL- DIC 11	
OBJETIVO ESPECIFICO 2.2 REGULARIZAR ADQUISICION DE BIENES	Acción 2.3.2 ESTUDIO DE NECESIDADES Y RECOPIACION DE PRESUPUESTOS																	Administradora del Centro Servicio Médico Coordinador de Enfermería Jefe de Cocina
	Acción 2.3.2 CONTRATACION DE SUMINISTROS																	Consejo de Gobierno Consejera Delegada Mesa Contratación 2 TAG Acción Social 1 Auxiliar Administración General



4. Plan de Implantación

4.1 Recursos Humanos.-

Con excepción hecha de las personas encargadas de ejecutar los contratos de obras y suministros integrados en este Plan de Mejora, el Servicio de Acción Social del Excmo. Cabildo Insular de La Palma cuenta con personal suficiente para hacer frente a la implantación del mismo, tal y como lo hemos diseñado y en modo alguno, es necesaria una ampliación de plantilla para ejecutarlo.

Como hemos establecido en las líneas de actuación, se utilizará personal del Área de Acción Social y de la propia Residencia de Pensionistas, asimismo y a nivel procedimental se requerirá el apoyo logístico de personas de otros servicios de la Corporación Insular.

Participarán en la ejecución del Plan de Mejora:

A nivel político:

La Consejera de Asuntos Sociales y Sanidad.

A nivel técnico:

<u>Puesto</u>	<u>Jornada</u>	<u>Porcentaje de tiempo dedicado al Plan de Mejora</u>	<u>TOTAL</u>
Jefa de Servicio de Acción Social	Completa 150 h/mes	2% de 3 meses (expediente de contratación de obras)	2% de 3 meses
Jefe de Servicio de RR.HH.	Completa 150 h/mes	5% de 2 meses regularización del turno médico) 2% de 2 meses actualización de funciones)	7% de 2 meses
Jefe de Servicio de Infraestructura	Completa 150 h/mes	1% de 2 meses (expediente de contratación de obras)	1% de 2 meses
TAG Acción Social	Completa 150 h/mes	5% de 3 meses (presentación de solicitud) 5% de 3 meses (emisión de informes) 10% de tres meses (elaboración proyecto ROF) 2% de 2 meses (contrato suministros)	20% de 3 meses 2% de 2 meses
TAG Acción Social	Completa 150 h/mes	10% de 2 meses (regularización de turno) 2% de 2 meses (actualización funciones) 4% de 3 meses (Rto.	14% de 2 meses 4% de 3 meses



		<i>Régimen Interno</i> 2% de 2 meses (contrato suministros)	
1 Ingeniero	Completa 150 h/mes	15% de 3 meses (emisión de certificados)	15% de 3 meses
1 Arquitecto Técnico	Completa 150 h/mes	2% de 3 meses (presentación solicitud)	2% de 3 meses (presentación solicitud)
1 Administradora	Completa 150 h/mes	5% de 2 meses (actualización de funciones) 5% de 1 mes (estudio de necesidades recopilación presupuestos)	5% de 2 meses 5% de 1 mes
Médicos	Completa 150 h/mes	3% de 1 mes (estudio necesidades)	3% de 1 mes
Coordinador Enfermería	Completa 150 h/mes	3% de 1 mes (estudio necesidades)	3% de 1 mes
Jefe de cocina	Completa 150 h/mes	3% de 1 mes (estudio necesidades)	3% de 1 mes
T.S. Acción Social	Completa 150 h/mes	2% de 3 meses (emisión de informes)	2% de 3 meses
T. S Centro	Completa 150 h/mes	10% de 2 meses (comprobación y memoria)	10% de 2 meses
1 Advo. de RRHH	Completa 150 h/mes	1% de 2 meses (regularización de turno) 1% de 2 meses (actualización de funciones)	1% de 2 meses
1 Auxiliar de AG. Acción Social	Completa 150 h/mes	5% de 9 meses de implantación del Plan	5% de 9 meses de implantación del Plan

Fuente: Elaboración propia

4.2 Recursos Financieros:

Entre lo que entendemos como costes directos del Plan de Mejora figura:

Costes sujetos a aportación autonómica en el marco del Programa Sociosanitario.	Importe
Coste del contrato menor de elaboración de proyecto de obras	15.000 €
Coste del contrato de ejecución de obras	175.000€
Coste del contrato menor de dirección de trabajos de obra	10.000€
TOTAL	200.000€

Costes sujetos a fondos propios del Cabildo Insular	
Coste del contrato de suministros de material sanitarios por dos años	180.000€
Coste del contrato de suministros de material alimenticios por dos años	300.000€
TOTAL	480.000€

Fuente: Elaboración propia



Para el cálculo del personal destinado a la ejecución del Plan se han de tener en cuenta las retribuciones brutas anuales de cada uno de ellos, según datos de la Tabla de Devengos de funcionarios para el año 2008, teniendo en cuenta que el tiempo invertido por los empleados públicos se desarrolla durante la jornada ordinaria de trabajo, los costes debemos considerarlos de carácter indirecto.

Coste	Importe
<i>Total de salario de personal correspondiente al % de tiempo dedicado a la implantación del Plan de Mejora</i>	7.456,00 €
<i>Material de oficina</i>	2.000,00 €
TOTAL	9.456,00€

TOTAL PLAN DE MEJORA	689.456,00€
-----------------------------	--------------------

Fuente: Elaboración propia

5. Plan de Evaluación.-

Todos los Planes de Mejora deben incorporar un procedimiento de evaluación, sobre los objetivos, acciones y plazos, evaluación debe venir aparejada a medición, al objeto de examinar la posible aplicación de medidas de corrección.

INDICADORES:

Una vez definidos los objetivos y las acciones se deben especificar los indicadores ya que proporcionan el grado de cumplimiento del Plan, los indicadores han de ser relevantes, objetivos, precisos y accesibles.

Indicadores de Resultado:

Los indicadores para conocer la eficacia del Plan serán:

Para el Objetivo Específico 1.1.- Autorización de funcionamiento de la Residencia de Pensionistas de conformidad con el Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de los centros para personas mayores y sus normas de régimen interno. El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de junio de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

1.1.1. Estudio de necesidades para presentar la solicitud

1.1.2. Presentación de Solicitud

1.1.3. Comprobación y emisión de informes

1.1.4. Resolución favorable de autorización de funcionamiento.



Para el objetivo específico 1.2.- Acondicionamiento del Área de Enfermería. El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de septiembre de 2009 , se han ejecutado las siguientes acciones:

- 1.2.1 *Tramitación de expediente de contratación de obras*
- 1.2.2 *Ejecución de la obra por parte de la empresa adjudicataria*

Para el objetivo específico 2.1.- Organizar el personal. El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de abril de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

- 2.1.1 *Regularización de turno del personal médico*
- 2.1.2 *Actualización de funciones del personal*

Para el objetivo específico 2.2 Mejorar el funcionamiento interno del centro. El objetivo se considerará alcanzado si el 30 de junio de 2009, se han ejecutado las siguientes acciones:

- 2.2.1 *Aprobación del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Mayores Dependientes de La Palma*
- 2.2.2 *Aprobación del Reglamento de Régimen Interno de la Residencia de Pensionistas.*

Para el objetivo específico 2.3 Regularizar la adquisición de bienes. El objetivo se considerará alcanzado si el 31 de mayo de 2009 , se han ejecutado las siguientes acciones:

- 2.3.1 *Estudio de necesidades y recopilación de presupuestos*
- 2.3.2 *Adjudicación de contratos de suministros de productos sanitarios y alimenticios.*

Indicadores de Impacto:

Según Musiera Canclini “El disponer de indicadores objetivos permite a las organizaciones hacer comparaciones en tres direcciones:

- Señalar el grado de cumplimiento de las metas que se marque la propia organización.
- Determinar las distancias que le separan de las organizaciones de su entorno
- Contemplar la percepción que las personas usuarias tienen de la organización para responder a sus demandas”.

Con los indicadores de impacto se mide la percepción de la población de la isla de La Palma y en concreto de la población mayor, la mejora en la infraestructura y organización interna de la Residencia de Pensionistas, a 28 de febrero de 2010 se hará una primera comprobación de los resultados obtenidos



con la implantación del Plan mediante la observación de los aspectos que se detallan a continuación, observación que se repetirá el 30 de junio de 2010.

-Aumento de número de solicitudes de ingreso en la Residencia de Pensionistas.

-Disminución del número de quejas y reclamaciones de los familiares de usuarios.

-Disminución del número de incidencias

-Disminución del número de traslados a centros hospitalarios por falta de coordinación entre médicos y enfermeros

-Aumento del grado de satisfacción de los usuarios y familiares obtenido mediante cuestionarios sobre infraestructuras, alimentación y prestación de servicios.

-Aumento de visitas en la página web del Cabildo para interesarse por el ingreso en la Residencia de Pensionistas.

CONCLUSIÓN .-

Una vez implantado el Plan de Mejora éste debe suponer la solución al menos, a los problemas planteados en el mismo como de carácter prioritario, sin embargo a la Residencia de Pensionistas en Santa Cruz de La Palma aún le queda camino por andar.

No podemos obviar los riesgos que conlleva la ejecución de nuestro proyecto, a pesar de que partimos de la predisposición política al cambio, la implantación de un Plan como el que proponemos puede ralentizarse, es por ello que se ha intentado no emplear al personal con carácter exclusivo, y compartir la implantación con los quehaceres diarios, al tratarse de acciones tan concretas, consideramos más adecuado llevarlo a cabo de este modo, logrando a un mismo tiempo hacer de la implantación del Plan de Mejora, y por tanto del cambio, algo cotidiano.

Con este Plan de Mejora se aspira desde el Cabildo Insular de La Palma, a dar un primer paso, hacia el logro de aquella visión que se mencionaba al principio para la Residencia de Pensionistas: "Convertirse en un centro de mayores moderno, que cuente con instalaciones seguras, con personal capacitado, regularizado y participativo, y dotado de un sistema de gestión plural y coordinado, orientado a prestar el mejor servicio residencial de ámbito insular, en un marco de eficacia y eficiencia que le distinga del resto de centros de mayores dependientes de La Palma".

" El que barre una escalera ha de comenzar por el primer peldaño"

Proverbio ruso.



BIBLIOGRAFÍA

SALVADOR PARRADO DÍEZ: Guía para la elaboración de Planes de Mejora en las Administraciones Públicas. Ministerio de Administraciones Públicas. Edición 2007

J. JAVIER CUENCA CERVERA: La Dirección de Recursos Humanos en el ámbito municipal. Un enfoque de política de personal. Edición 2002.

MARÍA NIEVES PÉREZ PÉREZ: Plan de Mejora para la Consolidación en la Isla de La Palma de una red de centros y residencias para mayores y personas con discapacidad en los que se preste una misma cartera de servicios. Curso Superior de Gestión de las Administraciones Públicas, 2^a Edición. FECAM. 2007

MARÍA JOSÉ CHICA RAMOS: Plan de Mejora calidad en la gestión de personas. Diputación Provincial de Jaén. VI Curso de Dirección Pública Local. INAP. 2007

PEDRO LUACES GONZALEZ-ROSÓN: Plan de Mejora para el Área de Formación de la Diputación de Lugo. Curso de Dirección Pública Local. INAP

VARIOS AUTORES: Documentación del Curso Superior de Gestión de las Administraciones Públicas Locales. FECAM 2008

LEGISLACIÓN VIGENTE:

Decreto 113/2002 de 9 de agosto, de traspaso de funciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los Cabildos Insulares en materia de servicios sociales especializados a personas mayores, minusválidos y mujeres.

Decreto 196/2002 de 20 de diciembre, de traspaso de servicios, medios personales y recursos al Cabildo Insular de La Palma para el ejercicio de competencias transferidas en materia de servicios sociales especializados a personas mayores y minusválidos.

Decreto 63/2000 de 25 de abril por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno.

OTROS: Protocolo de Actuación del Excmo. Cabildo Insular de La Palma para la autorización, apertura y funcionamiento de los centros para personas mayores de ámbito insular.