A. RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO (PLANIFICAR)

A.1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO	**ASESORAMIENTO JURÍDICO Y SOCIAL EN ADICCIONES Y SALUD MENTAL**
PROCESO	**PO.01 RECEPCIÓN, ACOGIDA Y DERIVACIÓN**
SUBPROCESOS	PO.01.1. SOLICITUD DE ATENCIÓN PO.01.2. RESPUESTA Y VALORACIÓN DE LA DEMANDA Y POSTERIOR DERIVACIÓN.
RESPONSABLE DE CALIDAD	Trabajadora Social / Técnica Proyectos
OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO	Atender la demanda que llegue a la Entidad para garantizar apoyo y asesoramiento legal y social de calidad y adaptada a las necesidades de todas aquellas personas que directa o indirectamente se ven afectadas por la enfermedad mental y/o presentan un problema de adicciones, así como, sus familias, en aras a minimizar la situación de desamparo e indefensión en la que se encuentran.

MACROPROCESO	**ASESORAMIENTO JURÍDICO Y SOCIAL EN ADICCIONES Y SALUD MENTAL**
PROCESO	**PO.02 INTERVENCIÓN JURÍDICA**
SUBPROCESOS	PO.02.1. INFORMACIÓN / ORIENTACIÓN PO.02.2. PLANIFICACIÓN / INTERVENCIÓN JURÍDICA PO.02.3. COORDINACIÓN / SEGUIMIENTO PO.02.4. ACTIVIDADES DE MEJORA / FORMACIÓN ESPECIALIZADA PO.02.5. RECOGIDA DE INFORMACIÓN / ANÁLISIS DE DATOS
RESPONSABLE DE CALIDAD	Trabajadora Social / Técnica Proyectos
OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO	La actividad de intervención jurídica se incluye dentro del Proceso Operativo o Clave del Mapa de Procesos de la Entidad. Proceso de Intervención Jurídica dirigida a personas afectadas/Familias/Recursos/Profesionales/Operadores Jurídicos/Cuerpos y Fuerzas de Seguridad/SS. SS

MACROPROCESO	**ASESORAMIENTO JURÍDICO Y SOCIAL EN ADICCIONES Y SALUD MENTAL**
PROCESO	**PO.03 INTERVENCIÓN SOCIAL**
SUBPROCESOS	PO.03.1. INFORMACIÓN / ORIENTACIÓN PO.03.2. PLANIFICACIÓN / INTERVENCIÓN SOCIAL

	PO.03.3. COORDINACIÓN / SEGUIMIENTO PO.03.4. FORMACIÓN / SENSIBILIZACIÓN PO.03.5. SISTEMAS DE CALIDAD Y PROCESOS DE GESTIÓN PO.03.6. RECOGIDA DE INFORMACIÓN / ANÁLISIS DE DATOS
RESPONSABLE DE CALIDAD	Trabajadora Social / Técnica Proyectos
OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO	La actividad de intervención social se incluye dentro del Proceso Operativo o Clave del Mapa de Procesos de la Entidad. Destinatarios: Personas afectadas por adicciones/ enfermedad mental / Familias / SS SS AP y Especializada/ Recursos sociosanitarios/ Operadores Jurídicos.

MACROPROCESO	**ASESORAMIENTO JURÍDICO Y SOCIAL EN ADICCIONES Y SALUD MENTAL**
PROCESO	**PO.04 GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA**
SUBPROCESOS	PO.04.1. GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA DE EVENTOS PO.04.2. GESTIÓN FINANCIERA PO.04.3. GESTIÓN POR PROCESOS PO.04.4. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA PO.04.5. SISTEMAS DE CALIDAD Y PROCESOS DE GESTIÓN
RESPONSABLE DE CALIDAD	Trabajadora Social / Técnica Proyectos
OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO	La actividad relacionada con la Gestión, seguimiento y evaluación se da transversalmente a lo largo del ciclo anual en las diferentes áreas de la entidad. Realizada por los diferentes trabajadores, fomentando la interrelación entre los distintos perfiles profesionales de estos.

OBJETIVOS OPERATIVOS DEL PROCESO O RESULTADOS ESPERADOS		**ALINEACIÓN CON ODS**		**ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO**	
Nº	**Descripción del Objetivo o resultado esperado**	**Nº**	**Objetivo Desarrollo Sostenible**	**Nº**	**Objetivo relacionado del Plan Estratégico**
PO.01.1.	Atender al 100% de las personas que demandan asesoramiento/información para valorar cualquier aspecto derivado de la enfermedad mental y/o consumo de sustancia, con especial atención a mujeres y jóvenes en situación de especial vulnerabilidad.	3	SALUD Y BIENESTAR		
PO.01.2. 1.3.	Valorar el 100% de las personas demandantes del recurso y derivarlas a los diferentes profesionales de la entidad según necesidad.				

PO.02.1.	Análisis de la demanda y asesoramiento jurídico. Acoger, informar y orientar al 100% de las personas con problemas de enfermedad mental y/o adicciones y a sus familias y a los recursos relacionados sobre los diferentes aspectos legales que les afecten.	3	SALUD Y BIENESTAR		
PO.02.2.	Realizar los trámites necesarios en el 100% del total de personas usuarias que lo requieran en cualquier materia del Derecho que puedan afectarles: penal (suspensión condena privativa de libertad, medidas de seguridad...), civil (provisión de medidas de apoyo voluntario, curatelas asistencial o representativa, defensor judicial, remociones del cargo, régimen de visitas, separaciones, pensión alimentos...) administrativo (suspensión sanciones administrativas), laboral (incapacidades, prestaciones, subsidios…) y penitenciario (revisiones, progresiones de grado, libertad condicional), entre otras; así como, la coordinación con los recursos relacionados con el paciente.	5 10	IGUALDAD DE GÉNERO REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES		
PO.02.3.	Actuaciones de coordinación con operadores jurídicos.				
PO.02.3.	Coordinación con los distintos Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.				
PO.02.3.	Seguimiento de las actuaciones. Resolución del caso.				
PO.02.4.	Realizar a lo largo del año actividades de mejora de las competencias profesionales y formación especializada en cualquier materia del derecho.				
PO.02.5.	Recogida de información y análisis de datos, principalmente con el fin de realizar las Justificaciones anuales para las diferentes subvenciones de la entidad.				
PO.03.1	Análisis de la demanda y asesoramiento social. Acoger, informar y orientar al 100% de las personas que presentan una enfermedad mental y/o problemática de adicciones, a sus familias y a los recursos relacionados, sobre diferentes aspectos de carácter social que les afecten.	3	SALUD Y BIENESTAR		
PO.03.2.	Realizar los trámites necesarios en el 100% del total de personas usuarias que lo requieran en el ámbito social que puedan afectarles, así como, la coordinación con los recursos relacionados con el paciente.	3	SALUD Y BIENESTAR		
PO.03.2.	Acreditar en un 100% de los casos atendidos documentalmente la enfermedad mental,	3	SALUD Y BIENESTAR		

	drogodependencia, comorbilidad, tratamientos y procesos evolutivos.				
PO.03.3.	Coordinación con el máximo de recursos y profesionales de la red asistencial de adicciones y distintos sistemas de protección social.	3	SALUD Y BIENESTAR		
PO.03.3.	Seguimiento de las actuaciones. Resolución del caso.				
PO.03.4.	Realizar a lo largo del año actividades de mejora de las competencias profesionales y formación especializada en cualquier materia del trabajo social.				
PO.03.4.	Desarrollo de acciones de Sensibilización y de creación de espacios de encuentro.	3	SALUD Y BIENESTAR		
PO.03.5.	Participación en cursos de Gestión y Calidad.				
PO.03.6.	Recogida de información y análisis de datos, principalmente con el fin de realizar las Justificaciones anuales para las diferentes subvenciones de la entidad.				
PO.04.1.	Organización de reuniones de Coordinación interna.				
PO.04.2.	Gestión recursos humanos.				
PO.04.2.	Gestión de bases de datos.				
PO.04.2.	Gestión documental.				
PO.04.3.	Realización y actualizaciones periódicas de los Planes de la entidad. - Plan de Igualdad de Oportunidades - Planes de formación - Plan de conciliación de la Vida Laboral - Plan de prevención de Riesgos laborales - Plan de gestión Sostenible y Medioambiental	5 12	IGUALDAD DE GÉNERO PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE		
PO.04.4	Seguimiento, Evaluación y Mejora continua - Creación y aplicación de Indicadores de Evaluación - Realización de los informes finales y conclusiones.				
PO.04.4	Introducción y actualización de los datos en los Sistemas de Información.				
PO.04.4	Utilización de Software Datos Contables				

PO.04.4	Utilización de Software (Sistema de datos CRM)				
PO.04.4	Realizar Cuestionarios de satisfacción a todos los Grupos de Interés.				
PO.04.5.	Participación de los trabajadores en cursos de Gestión y Calidad.				

GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	SISTEMA DE SEGUIMIENTO
Personas Usuarias	Autonomía/ Participación poner a la persona en el centro de la intervención Empoderamiento.	Cuadro de mando. Control de quejas, sugerencias y Felicitaciones. Cuestionarios de Satisfacción.
Familiares	Escucha Activa y Soporte que les permita resolver los problemas legales y/o sociales de su familiar.	Cuadro de mando. Actas de reuniones de coordinación con entidades financiadoras y otros aliados. Cuestionarios de Satisfacción.
Medios de Comunicación	Visibilizar la Enfermedad Mental y las Adicciones. Concienciación y Lucha contra el Estigma.	Web e e-mail Institucional / www.unionsafa.org
Recursos Sociosanitarios de la Red Asistencial Entidades de Iniciativa Social de tercer Sector Social	Dar cobertura y servicio a los casos derivados por los mismos. Información y Asesoramiento a los propios recursos. Trabajo en Red.	Divulgación, promoción. Cuestionarios de Satisfacción.

A.2. RECURSOS Y REQUISITOS NECESARIOS

RECURSOS NECESARIOS	
Recursos Materiales	**Equipo Humano**
Espacio físico (despachos) Mobiliario Material de oficina Material informático	Abogada Abogado Trabajadora Social Técnica de proyectos Secretario técnico

REQUISITOS NECESARIOS			
Proveedores	**Requisitos de Entrada**	**Requisitos de Salida**	**Destinatarios/as**
- CRPSL - Unidades de conductas adictivas (UCAs). - Unidad de salud mental adultos e infanto juvenil - Residencias comunitarias Comunidades terapéuticas - SS.SS - Atención primaria y especializada - Recursos sanitarios	Demanda Puntual: Entrada de la persona usuaria. Demanda + Intervención: Entrada del cliente y acreditación de que se encuentra en tratamiento (Informe UCA-USM).	Satisfacción y resolución de la demanda. Finalización/Resolución del trámite jurídico	- CRPSL - Unidades de conductas adictivas (UCAs). - Unidad de salud mental adultos e infanto juvenil - Residencias comunitarias Comunidades terapéuticas - SS.SS

		- Centros de la Mujer - Centros penitenciarios - Operadores jurídicos - Servicios periféricos de sanidad y asuntos sociales. - Letrados	En caso contrario, y siempre y cuando la persona usuaria acceda a ello, se llevaran a cabo las actuaciones necesarias para derivar al recurso central de tratamiento.	- Atención primaria y especializada - Recursos sanitarios - Centros de la Mujer - Centros penitenciarios - Operadores jurídicos - Servicios periféricos de sanidad y asuntos sociales. - Letrados

B. DESPLIEGUE DEL PROCESO

B.1. BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

SUBPROCESO:	**PO.01 RECEPCIÓN, ACOGIDA Y DERIVACIÓN**	
Actividad y responsable	**Descripción de la actividad**	**Formatos y/o documentos Necesarios**
Solicitud de atención - Personal Administrativo	Cualquier persona que tenga una Enfermedad Mental y/o problemas de adicciones, su familia o cualquier recurso pueden solicitar atención vía telefónica, por e-mail, correo o presencial. La información se anota en el registro de llamadas y en el registro de citas.	F01-PO.01 Registro de Llamadas F02-PO.01 Registro de Citas
Respuesta y valoración de la demanda - Personal Administrativo	Si la consulta se puede resolver por la misma vía se resuelve y si no se le da una primera cita.	
Derivación - Personal Administrativo	En función del problema planteado, se procede a derivar al Servicio de Intervención Jurídica o Intervención Social o a ambos. Se da una cita concreta.	F02-PO.01 Registro de Citas

	PO.02 INTERVENCIÓN JURIDICA	
Actividad y responsable	**Descripción de la actividad**	**Formatos y/o documentos Necesarios**

Asesoría jurídica a personas usuarias directas - Abogada/o	• **Primera entrevista:** recogida de información. En función del problema planteado, se solicita la documentación pertinente y se da una nueva cita para revisarla. Siempre que la persona usuaria aporte algún documento se abre expediente, que genera caso para intervención y se abre hoja de actuaciones realizadas. • **Apertura de expediente:** En el caso de que se genere intervención se abre expediente a la persona usuaria. Para ello se rellenan los datos de localización, hoja de caso, perfil, documento de autorización de datos, consentimiento expreso de la persona usuaria, hoja expediente-caso y hoja de actuaciones. El expediente queda archivado digitalmente. Con esta información se planifica la intervención.	F03-PO.02 Hoja de actuaciones realizadas. F02-PO.02 Registro de Citas F04-PO.02 Datos de localización. F05-PO.02 Hoja de caso. F06-PO.02 Perfil de persona usuaria. F07-PO.02 Registro de expedientes. (Sistema de datos CRM) F08-PO.02 Autorización para solicitud de informes F09-PO.02 Autorización Administrativa de Sanciones F10-PO.02 Encuesta de satisfacción a personas usuarias F16-PO.02 Digitalización Expedientes
Asesoría jurídica a Familias. - Abogada/o	• **Primera entrevista:** recogida de información. En función del problema plantado, se solicita la documentación pertinente y se da una nueva cita para revisarla. Si aporta documentos se incorporan al expediente del usuario.La intervención se anota en la hoja de actuaciones realizadas. En esta primera entrevista se asesora, informay orienta sobre los diferentes aspectos legales que les afecten en cualquier materia del Derecho que puedan afectarles: penal, civil, administrativo, social, laboral y penitenciario, entre otras. **Con esta información se planifica la intervención.**	F03-PO.02 Hoja de actuaciones realizadas. F02-PO.02 Registro de Citas
Planificación de la Intervención. - Abogada/o	• **Análisis de la documentación:** en función del análisis de la documentación se planifican diferentes actuaciones que van a permitir atender los diferentes tipos de demanda jurídica que presenten las personas destinatarias de este proyecto: Servicio de Acogida, información y orientación, Servicio de Asesoría en DerechoPenal, Servicio de Asesoría en Derecho Civil, Servicio de Asesoría en Derecho Administrativo, Servicio de Asesoría en Derecho Social y Laboral y Servicio de Asesoría en Derecho Penitenciario. Se cumplimentan los documentos necesarios en función de cada caso y se realizan las actuaciones pertinentes con las institucionesque corresponda. • **Citas con la persona usuaria:** se desarrollan las citas que sean necesarias para desarrollar la planificación que se ha hecho de la intervención. En la última cita se pasa la encuesta de satisfacción. • **Resolución del caso:** La intervención finaliza cuando la institución que corresponda emite la resolución pertinente. **Archivo del expediente:** Una vez finalizada la intervención se archiva definitivamente el expediente.	F08-PO02 Autorización para solicitud de informes. F09-PO02 Autorización Administrativa de Sanciones. F03-PO.02 Hoja de actuaciones realizadas. F10-PO.02 Encuesta de satisfacción personas usuarias. F11-PO.02 Hoja de resoluciones.
Asesoría, Orientación y Coordinación Recursos Red Asistencial- Profesionales-Otros sistemas de Protección Social - Abogada/o - Trabajadora Social	• **Coordinación con los recursos en relación a la persona usuaria:** informar sobre la atención que se está realizando con las personas usuarias a fin de coordinar la intervención con los diferentes recursos que intervienen, así como, con los diferentes sistemas de protección social. • **Realización de informes de seguimiento:** emisión de informes de las personas usuarias atendidos para los diferentes recursos y estamentos que sea pertinente o lo soliciten. • **Resolución de consultas de carácter profesional de diferentes recursos:** Informar, asesorar, orientar y coordinarse con letrados, jueces, magistrados, fiscales, médicos forenses, profesionales de los servicios y recursos asistenciales y centros penitenciarios en aquellas materias del derecho que sea pertinente, con relación a las personas usuarias del programa. En este caso se abre expediente. Al finalizar la consulta se pasa la encuesta de satisfacción. • **Coordinación con instituciones:** recepción de profesionales de diferentes recursos para explicación del tipo de	F01-PO.02 Registro Llamadas F03-PO.02 Hoja de actuaciones realizadas. F04-PO.02 Datos de localización. F05-PO.02 Hoja de caso. F07-PO.02 Registro de expedientes. (Sistema de datos CRM) F15-PO.02 Cuestionario satisfacción entidades colaboradoras. Tríptico institucional

	intervención que se realiza. • **Cursos de formación:** impartición de cursos relacionados con la intervención jurídica en salud mental y/o adicciones	Plantilla diapositiva.

	PO.03 INTERVENCIÓN SOCIAL	
Actividad y responsable	**Descripción de la actividad**	**Formatos y/o documentos Necesarios**
Asesoría Social a personas usuarias directas - Trabajadora Social	• **Primera entrevista:** recogida de información. En función del problema plantado, se solicita la documentación pertinente y se da una nueva cita para revisarla. Siempre que la persona usuaria aporte algún documento se abre expediente, que genera caso para intervención y se abre hoja de actuaciones realizadas. • **Apertura de expediente:** En el caso de que se genere intervención se abre expediente al usuario. Para ello se rellenan los datos de localización, hoja de caso y perfil de usuario. El expediente se archiva con el resto deexpedientes y se anota en el Registro de Expedientes. **Con esta información se planifica la intervención**	F03-PO.03 Hoja de actuaciones realizadas. F02-PO.03 Registro de Citas F04-PO.03 Datos De localización. F05-PO.03 Hoja de caso. F06-PO.03 Perfil de persona usuaria. F07-PO.03 Registro de expedientes (Sistema de datos CRM) F12-PO.03 Informe Salud Mental /Adicciones F13-PO.03 Informe Acreditativo de Tratamiento.
Asesoría Social a Familias - Trabajadora Social	**Primera entrevista:** recogida de información. En función del problema plantado, se solicita la documentación pertinente y se da una nueva cita para revisarla. Si aporta documentos se incorporan al expediente del usuario. La intervención se anota en la hoja de actuaciones realizadas. En esta primera entrevista se asesora, informa y orienta sobre los diferentes aspectos sociales que puedan afectarles en cualquier materia (Prestaciones, recursos residenciales, laborales, formativos…) **Con esta información se planifica la intervención.**	F03-PO.03 Hoja de actuaciones realizadas. F02-PO.03 Registro de Citas F14-PO02 Genograma
Planificación de la Intervención. - Trabajadora Social	• **Análisis de la documentación:** en función del análisis de la documentación se planifican diferentes actuaciones que van a permitir atender los diferentes tipos de demanda social que presenten las personas destinatarias de este proyecto. Se cumplimentan los documentos necesarios en función de cada caso y se realizan las actuaciones pertinentes con las instituciones que corresponda. • **Citas con la persona usuaria:** se desarrollan las citas que sean necesarias para desarrollar la planificación que se ha hecho de la intervención. (Apoyar la intervención judicial de modo que quede constatada la enfermedad mental /adicción, Acreditar documentalmente la drogodependencia, tratamientos y procesos evolutivos, así como, ratificar los informes emitidos ante los órganos jurisdiccionales competentes). En la última cita se pasa la encuesta de satisfacción. • **Resolución del caso:** La intervención finaliza cuando la institución que corresponda emite la resolución pertinente. **Archivo del expediente:** Una vez finalizada la intervención se archiva definitivamente el expediente.	F08-PO.03 Autorización para solicitud de inormes F09-PO.03 Autorización Administrativa de Sanciones. F03-PO.03 Hoja de actuaciones realizadas. F14-PO.03 Hoja de Intervenciones Sociales F12-PO.03 Informe acreditativo de Drogodependencia F13-PO.03 Informe Acreditativo de Tratamiento. F10- PO.03 Encuesta de satisfacción personas usuarias.
Asesoría, Orientación y Coordinación RecursosRed Asistencial- Profesionales-	• **Coordinación con los recursos en relación a la persona destinataria:** informar sobre la atención que se está realizando con las personas usuarias para coordinar la intervención con los diferentes recursos que intervienen con él.	F01-PO.03 Registro Llamadas F03-PO02 Hoja de actuaciones realizadas.

Otros sistemas de Protección Social - Trabajadora Social	• **Realización de informes de seguimiento:** emisión de informes de las personas usuarias atendidas para los diferentes recursos y estamentos que sea pertinente o lo soliciten. • **Resolución de consultas de carácter profesional de diferentes recursos:** Informar, asesorar, orientar y coordinarse con letrados, jueces, magistrados, fiscales, médicos forenses, servicios sociales de atención primaria, especializada, recursos sanitarios, profesionales de los servicios y recursos asistenciales y centros penitenciarios en aquellas materias que sea pertinente, en relación a las personas usuarias del programa. En este caso se abre expediente. Al finalizar la consulta se pasa la encuesta de satisfacción. • **Coordinación con instituciones:** recepción de profesionales de diferentes recursos para explicación del tipo de intervención que se realiza. • **Formacion:** impartición de cursos relacionados con la intervención jurídica y/o social en salud mental y /o adicciones.	F04-PO.03 Datos de localización. F05-PO.03 Hoja de caso. F07-PO.03 Registro de expedientes. F15-PO.03 Cuestionario satisfacción entidades. Informe Social "Valoración de Apoyos Tríptico institucional.

	PO.04 GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA	
Actividad y responsable	**Descripción de la actividad**	**Formatos y/o documentos Necesarios**
Reuniones de coordinación interna - Secretaría Técnica	Semanalmente se realiza una reunión de coordinación interna entre las personas que intervienen en el programa. De todas las reuniones se levanta acta.	F16-PO.04 Acta de reunión. F17-PO.04 Ficha Reuniones Anuales Modelos y formatos de la administración que financie el programa. Modelos y formatos de la administración que financie el programa Excel- Nominaplus – Contasol - Auditorias Diagrama de Flujo Medición del proceso: Indicadores, validación del proceso e historial de modificaciones. Informe Final-Informe Conclusiones
Gestión - Secretaría Técnica - Personal Administrativo	Gestión, administración y logística de eventos. Reunión de coordinación interna. Justificación proyectos-auditorias. Gestión financiera. Gestión recursos humanos. Gestión de bases de datos. Gestión documental.	
Seguimiento del desarrollo del proceso - Técnica Proyectos - Secretaría Técnica	Recoger los indicadores de evaluación del programa, tabulación y codificación. Pasar encuestas de satisfacción a las personas usuarias y entidades colaboradoras, tabular los resultados y establecer conclusiones. Elaboración Memoria Anual.	

Evaluación, aprendizaje y mejora - Técnica Proyectos - Secretaría Técnica	Análisis de datos. Revisión del cumplimiento de los objetivos. Comparativa con los resultados de años anteriores. Identificación de posibles mejoras para el programa e incorporación de las mismas. Indicadores de evaluación. Percepción y Rendimiento Calidad: Encuestas de satisfacción. Evaluación del desempeño Mejoras. Evaluación-Auditoría Externa Estándares de Calidad.	F07-PO.03 Registro de expedientes. (Sistema de datos CRM)

B.2. RIESGOS. PUNTOS Y ACTIVIDADES DE CONTROL DEL PROCESO

Si identifico riesgos, se puede minimizar los problemas.

RIESGOS	PUNTOS Y ACTIVIDADES DE CONTROL

B.3. REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

FORMATOS	
Código	**Formato**
F01-PO02	Registro de llamadas
F02-PO02	Registro de citas
F03-PO02	Hoja de actuaciones realizadas.
F04-PO02	Datos de localización.
F05-PO02	Hoja de caso.
F06-PO02	Perfil de persona usuaria
F07-PO02	Registro de expedientes.
F08-PO02	Autorización para solicitud de informes
F09-PO02	Autorización Administrativa de Sanciones
F10-PO02	Encuesta de satisfacción personas usuarias
F11-PO02	Hoja de resoluciones.
F12-PO02	Informe acreditativo Enfermedad mental-Adicciones
F13-PO02	Informe acreditativo Tratamiento
F14-PO02	Hoja de Intervenciones Sociales-Genograma
F15-PO02	Cuestionario satisfacción entidades
F16-PO02	Ficha Reuniones Anuales

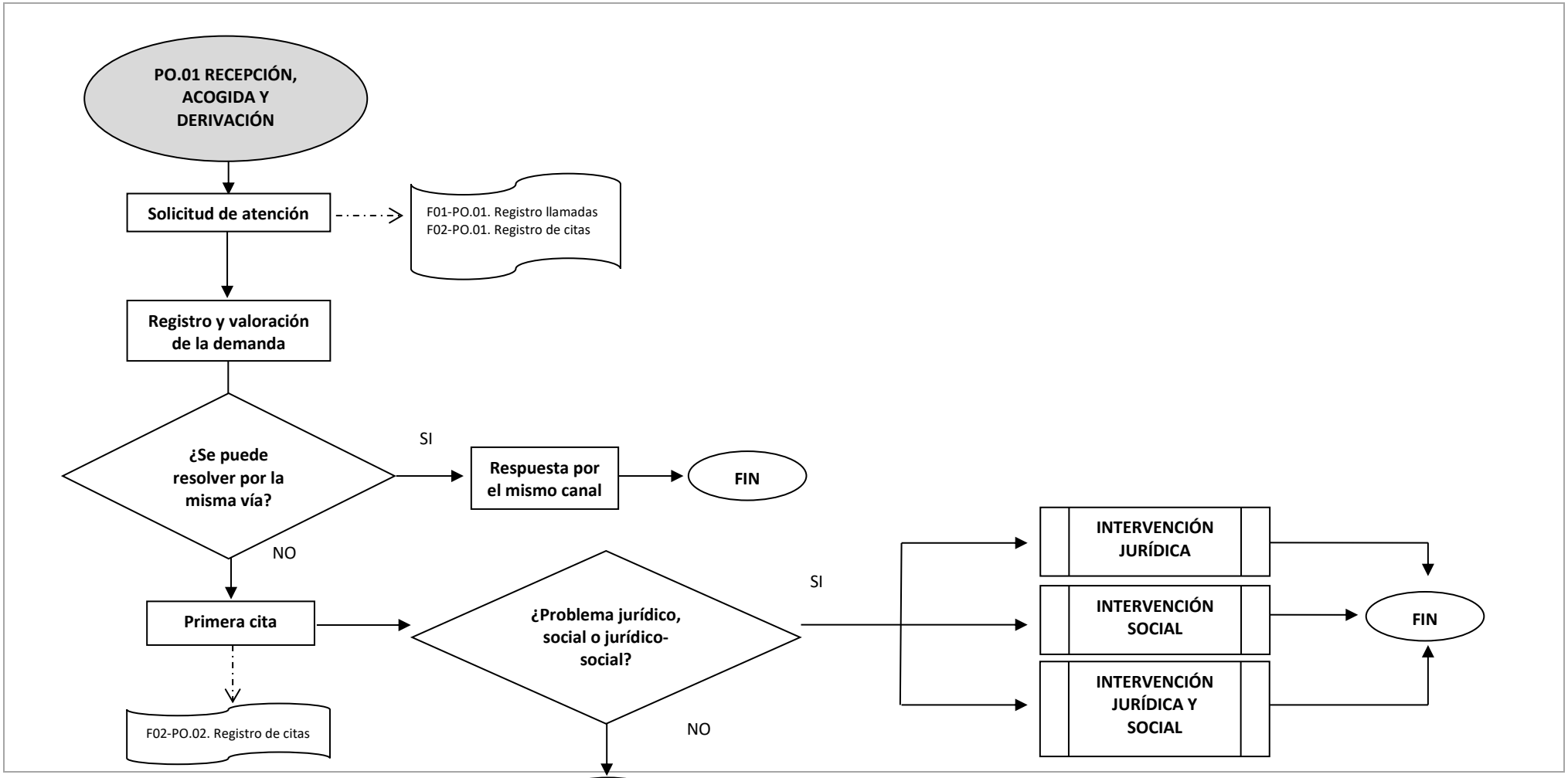
FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS	
Código	**Formato / Proceso / Documento**
F16-PO.04	Acta de reunión

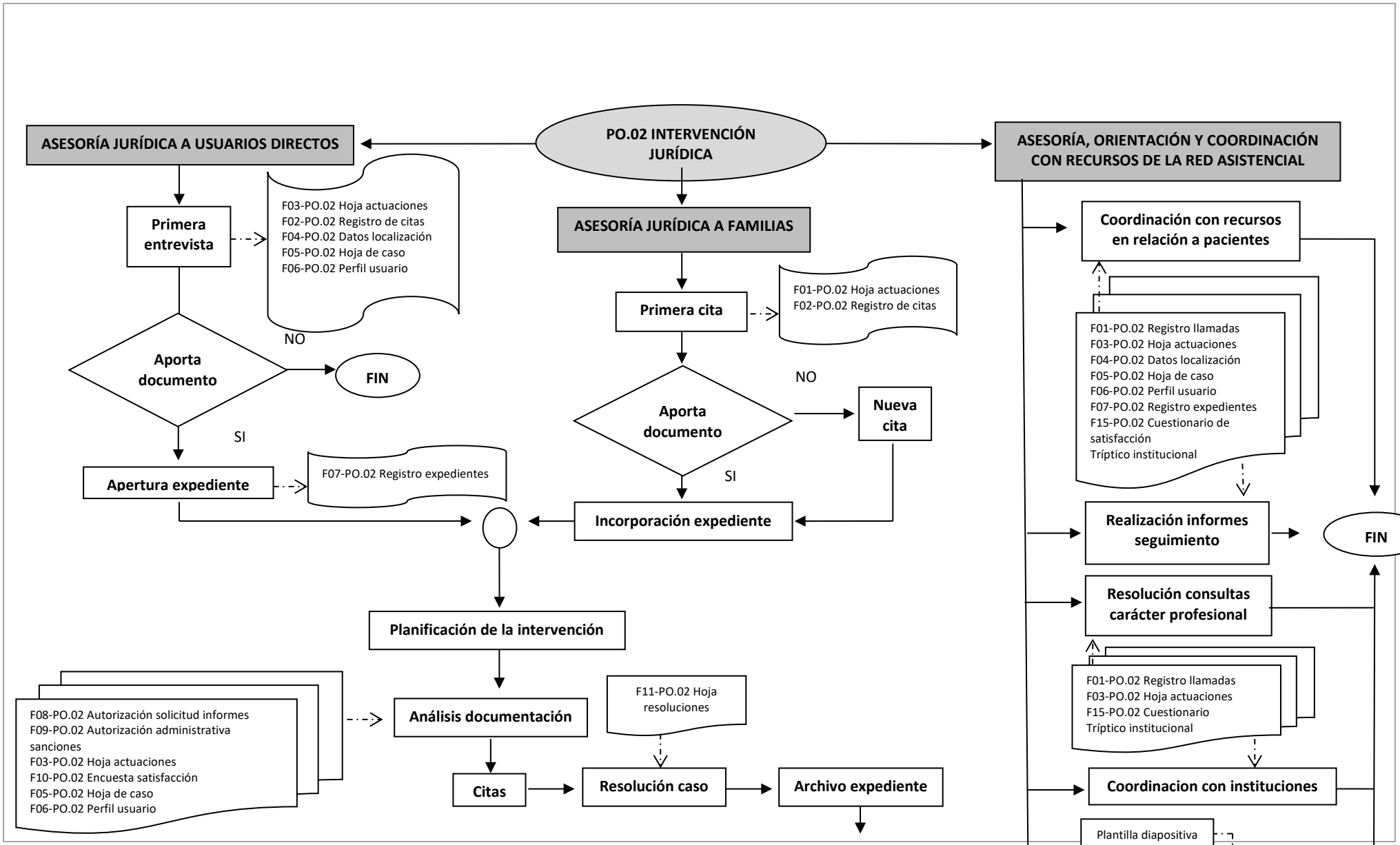
DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS
Tríptico institucional Modelos y formatos de la administración que financie el programa.

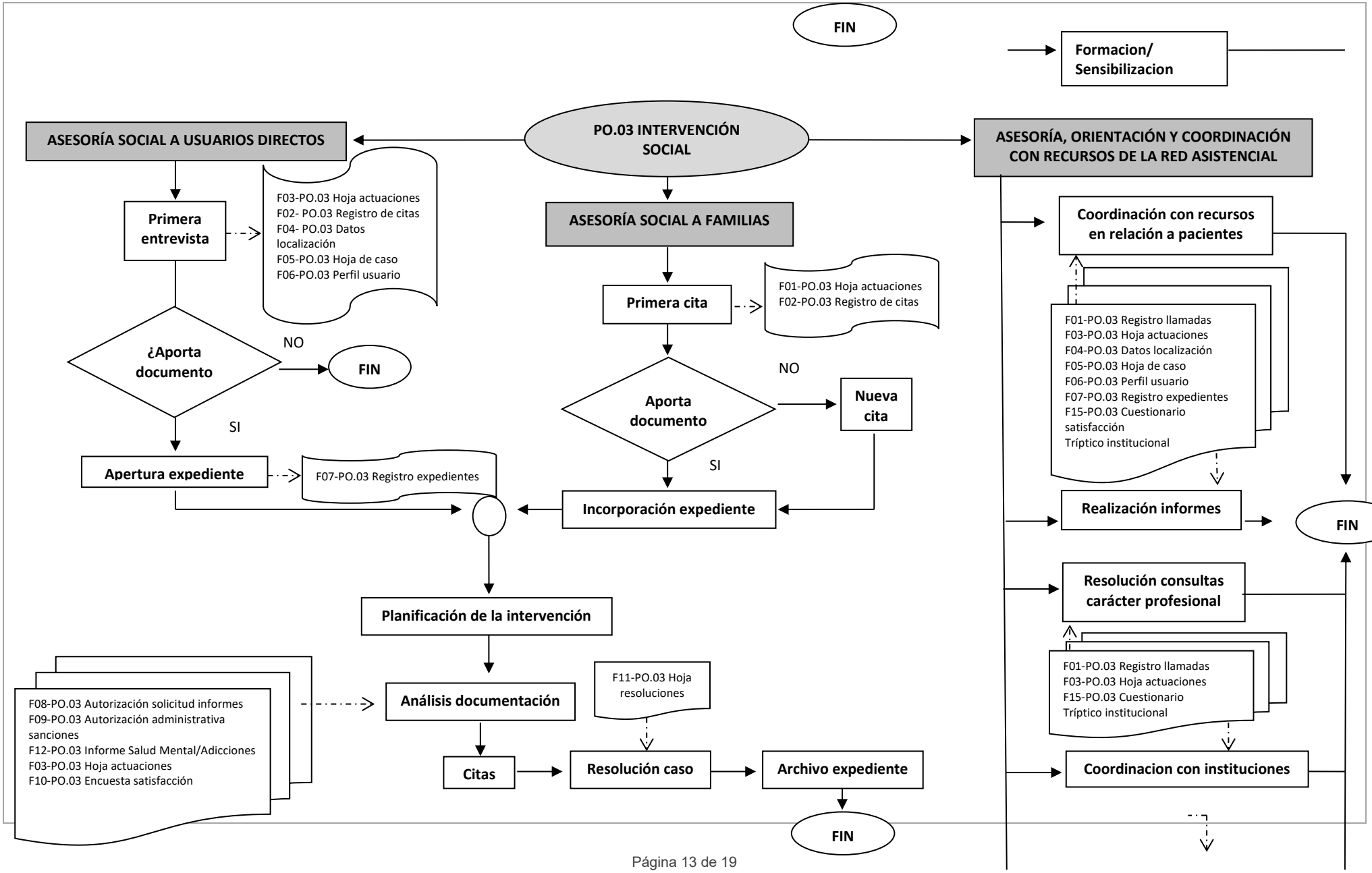
F16-PO02	Ficha Seguimiento Expdte. Usuario 2023			

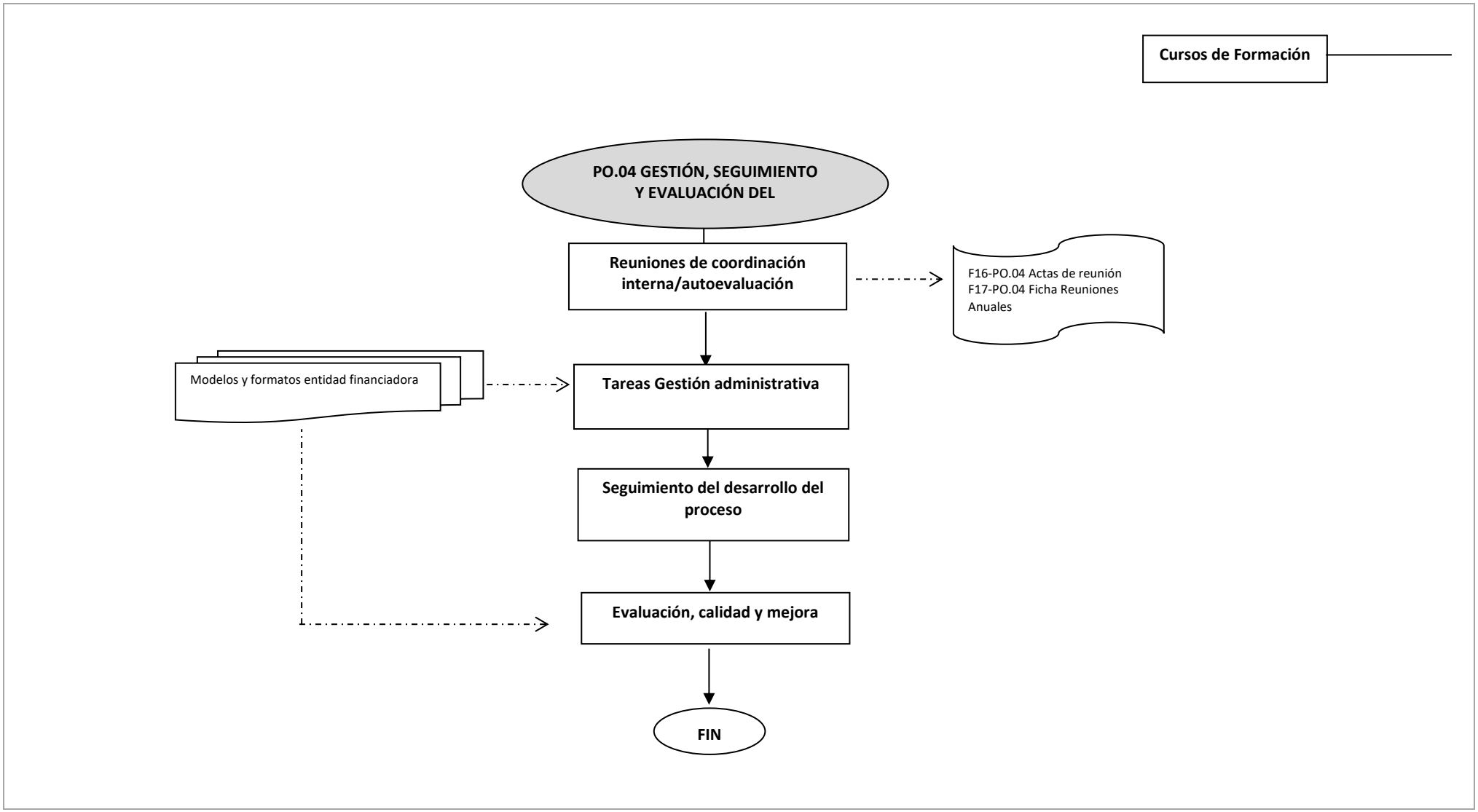
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:	

B.4. DIAGRAMA DE FLUJO




PO.02 INTERVENCIÓN JURÍDICA
ASESORÍA JURÍDICA A USUARIOS DIRECTOS
Primera entrevista
F03-PO.02 Hoja actuaciones
F02-PO.02 Registro de citas
F04-PO.02 Datos localización
F05-PO.02 Hoja de caso
F06-PO.02 Perfil usuario
Aporta documento
NO
FIN
SI
Apertura expediente
F07-PO.02 Registro expedientes
ASESORÍA JURÍDICA A FAMILIAS
Primera cita
F01-PO.02 Hoja actuaciones
F02-PO.02 Registro de citas
Aporta documento
NO
Nueva cita
SI
Incorporación expediente
Planificación de la intervención
F08-PO.02 Autorización solicitud informes
F09-PO.02 Autorización administrativa sanciones
F03-PO.02 Hoja actuaciones
F10-PO.02 Encuesta satisfacción
F05-PO.02 Hoja de caso
F06-PO.02 Perfil usuario
Análisis documentación
F11-PO.02 Hoja resoluciones
Citas
Resolución caso
Archivo expediente
ASESORÍA, ORIENTACIÓN Y COORDINACIÓN CON RECURSOS DE LA RED ASISTENCIAL
Coordinación con recursos en relación a pacientes
F01-PO.02 Registro llamadas
F03-PO.02 Hoja actuaciones
F04-PO.02 Datos localización
F05-PO.02 Hoja de caso
F06-PO.02 Perfil usuario
F07-PO.02 Registro expedientes
F15-PO.02 Cuestionario de satisfacción
Tríptico institucional
Realización informes seguimiento
FIN
Resolución consultas carácter profesional
F01-PO.02 Registro llamadas
F03-PO.02 Hoja actuaciones
F15-PO.02 Cuestionario
Tríptico institucional
Coordinacion con instituciones
Plantilla diapositiva


FIN
Formacion/ Sensibilizacion
PO.03 INTERVENCIÓN SOCIAL
ASESORÍA SOCIAL A USUARIOS DIRECTOS
ASESORÍA, ORIENTACIÓN Y COORDINACIÓN CON RECURSOS DE LA RED ASISTENCIAL
Primera entrevista
F03-PO.03 Hoja actuaciones
F02- PO.03 Registro de citas
F04- PO.03 Datos localización
F05-PO.03 Hoja de caso
F06-PO.03 Perfil usuario
¿Aporta documento
NO
FIN
SI
Apertura expediente
F07-PO.03 Registro expedientes
ASESORÍA SOCIAL A FAMILIAS
Primera cita
F01-PO.03 Hoja actuaciones
F02-PO.03 Registro de citas
Aporta documento
NO
Nueva cita
SI
Incorporación expediente
Planificación de la intervención
F08-PO.03 Autorización solicitud informes
F09-PO.03 Autorización administrativa sanciones
F12-PO.03 Informe Salud Mental/Adicciones
F03-PO.03 Hoja actuaciones
F10-PO.03 Encuesta satisfacción
Análisis documentación
F11-PO.03 Hoja resoluciones
Citas
Resolución caso
Archivo expediente
FIN
Coordinación con recursos en relación a pacientes
F01-PO.03 Registro llamadas
F03-PO.03 Hoja actuaciones
F04-PO.03 Datos localización
F05-PO.03 Hoja de caso
F06-PO.03 Perfil usuario
F07-PO.03 Registro expedientes
F15-PO.03 Cuestionario satisfacción
Tríptico institucional
Realización informes
FIN
Resolución consultas carácter profesional
F01-PO.03 Registro llamadas
F03-PO.03 Hoja actuaciones
F15-PO.03 Cuestionario
Tríptico institucional
Coordinacion con instituciones


Cursos de Formación
PO.04 GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL
Reuniones de coordinación interna/autoevaluación
F16-PO.04 Actas de reunión
F17-PO.04 Ficha Reuniones Anuales
Modelos y formatos entidad financiadora
Tareas Gestión administrativa
Seguimiento del desarrollo del proceso
Evaluación, calidad y mejora
FIN

C. RESULTADOS, EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PROCESO (VERIFICAR Y ACTUAR O AJUSTAR)

C.1. MEDICIÓN DEL PROCESO: INDICADORES

Nº indicador	Tipo indicador (*)				Descripción del indicador	Objetivo numérico	Estándar de calidad	Frecuencia de medición	Fuente de verificación	Quién lo aporta
	S	R	PR	C						
PO.01.1.		X			% de personas atendidas	100%	100%	Anual	- Registro de llamadas. -Registro de citas - e-mail/Web	Personal Administrativo
PO.01.1.		X			% de Mujeres y Hombres atendidos	100%	60% / 40%	Anual	-Datos desagregados por Sexo - Ficha Perfil - Sistema de Datos CRM.(Utilizado por la entidad desde el 2022).	Personal Administrativo T. Social Abogada/o
PO.02.1		X			Cantidad de Personas usuarias directas atendidos en materia legal	150	130	Anual	- Registro de expedientes - Recogida datos (Sistema CRM)	Abogada/o
PO.02.1. PO.02.2.		X			Cantidad de actuaciones jurídicas sobre personas usuarias directas	275	300	Anual	- Registro de expedientes - Recogida datos (Sistema CRM)	Abogada/o
PO.02.1. PO.03.1.		X			Cantidad de intervenciones indirectas en el ámbito Judicial y Social del servicio	900	750	Anual	- Registro de expedientes - Recogida datos (Sistema CRM)	Abogada/o
PO.02.3. PO.03.3.		X			Cantidad de actuaciones de coordinación con los recursos y servicios sociosanitarios de la Red Asistencial tanto pública como privada, así como de los operadores jurídicos que intervienen con las personas usuarias.	700	670	Anual	- Registro de expedientes - Recogida datos (Sistema CRM)	Abogada/o

PO.02.3.				X	Seguimiento de las actuaciones. Resolución del caso.	100%	95%	Anual	- Recogida datos (Sistema CRM)	Abogada/o
PO.02.4.		X			Desarrollar 3 acciones formativas a profesionales de la Red asistencial de Adicciones.	3	3	Anual	- Recogida datos (Sistema CRM)	Abogada/o
PO.02.5. PO.03.6.		X			Recogida de información de todas las intervenciones realizadas en la asesoría, ya sean de manera presencial, vía e mail o página Web.	100%	100%	Anual	- Registro de expedientes - Recogida datos (Sistema CRM)	Abogada/o
PO.02.5. PO.03.6.				X	Análisis de los datos se realizan mediante la Plataforma digital. Sistema CRM.	100%	100%	Anual	- Recogida datos (Sistema CRM)	Personal Administrativo
PO.03.1.		X			Cantidad de Personas usuarias directas atendidos en materia Social	60	55	Anual	- Recogida datos (Sistema CRM)	Trabajadora Social
PO.03.1.		X			Cantidad de actuaciones en el ámbito Social sobre personas usuarias directas	100	95	Anual	- Recogida datos (Sistema CRM)	Trabajadora Social
PO.03.2.		X			Acreditar en los casos atendidos documentalmente la enfermedad mental, drogodependencia, comorbilidad, tratamientos y procesos evolutivos.	100%	95%	Anual	- Registro de expedientes - Recogida datos (Sistema CRM)	Trabajadora Social
PO.02.3. PO.03.3.		X			Cantidad de actuaciones de coordinación con los recursos y servicios sociosanitarios de la Red Asistencial tanto pública como privada, así como de los operadores jurídicos que intervienen con las personas usuarias.	700	670	Anual	- Registro de expedientes - Recogida datos (Sistema CRM)	Trabajadora Social
PO.03.3.		X			Realizar coordinaciones con dispositivos específicos de atención a la mujer.	25	20	Anual	- Registro de llamadas. -Registro de citas - e-mail/Web	Trabajadora Social
PO.03.3.		X			Realizar formaciones especificas en materia de perspectiva de género.	2	1	Anual	- Registro de llamadas. -Registro de citas - e-mail/Web	Trabajadora Social
PO.03.3.				X	Seguimiento de las actuaciones. Resolución del caso.	100%	95%	Anual	- Recogida datos (Sistema CRM)	Trabajadora Social
PO.03.4.		X			Desarrollar 3 acciones formativas a profesionales de la Red asistencial de Adicciones.	3	3	Anual		Trabajadora Social
PO.03.4.		X			Realizar 4 encuentros con recursos de Adicciones y/o Salud Mental.	2	2	Anual		Trabajadora Social
PO.03.5.		X			Realizar 4 talleres de formación en calidad	4	4	Anual	- e-mail/Web	Trabajadora Social Técnica de Proyectos

PO.02.5. PO.03.6.		X			Recogida de información de todas las intervenciones realizadas en la asesoría, ya sean de manera presencial, vía e mail o página Web.	100%	100%	Anual	- Recogida datos (Sistema CRM)	Personal Administrativo
PO.02.5. PO.03.6.				X	Análisis de los datos se realizan mediante la Plataforma digital. Sistema CRM (Implantado desde 2022 en la Entidad)	100%	100%	Anual	- Recogida datos (Sistema CRM)	Personal Administrativo
PO.04.1.		X			Organización de reuniones de Coordinación interna.			Anual	- Recogida datos (Sistema CRM)- e-mail/Web	Personal Administrativo
PO.04.2.		X			Gestión recursos humanos.			Anual	-Software Contable	Secretario Técnico
PO.04.2.		X			Gestión de bases de datos.			Anual	-Software Contable	Secretario Técnico
PO.04.2.		X			Gestión documental.			Anual	-Software Contable	Secretario Técnico
PO.04.4.				X	Seguimiento, Evaluación y Mejora continua.			Anual	- Recogida datos (Sistema CRM)	Secretario Técnico
PO.04.4.		X			Utilización de Software Datos Contables.			Anual	-Software Contable	Secretario Técnico
PO.04.4.		X			Utilización de Software Análisis de Datos (Sistema CRM)			Anual	- Recogida datos (Sistema CRM)	Personal Administrativo
PO.04.4.	X				Realizar Cuestionarios de satisfacción a todos los Grupos de Interés.			Anual	- e-mail/Web	Personal Administrativo
PO.04.5.		X			Participación de los trabajadores en cursos de Gestión y Calidad.			Anual	- e-mail/Web	Trabajadora Social Técnica de Proyectos

(*) S: Satisfacción o percepción.
R: Rendimiento o resultado.
PR: Predictivo.
C: Clave o Rendimiento Estratégico.

C.2. VALIDACIÓN DEL PROCESO

ELABORA	REVISA	APRUEBA
Trabajadora Social / Técnica Proyectos	Secretario Técnico / Personal Administrativo	Comité de Mejora.

C.3. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
01	04.09.15	Edición inicial del documento.
02	19.10.16	Mapa de procesos
03	18.01.17	Perfil Personas Usuarias-Mejoras anuales
04	12.12.2018	Mejoras anuales- Protección Datos
05	23.11.2019	Mejoras anuales: Digitalización expedientes/ Evaluación Positiva: Mantenimiento Nivel 2 Estrellas Calidad
06	Noviembre 2020	Mejoras anuales: Elaboración 2 Planes Mejora e Informe Autoevaluación Nivel 2 Estrellas (Renovado hasta junio 2021)
		MEJORAS INCORPORADAS EJERCICIO 2021-2022
07	Febrero 2021	Mejoras anuales: Revisión Manual del Procesos- Informe Autoevaluación para incorporar Plantes de Mejora Encuesta satisfacción Laboral trabajadores
08	Marzo 2021	Mejora: Incorporación Modelo de Consentimiento Informado para la cesión de datos personales a otros ámbitos de intervención
09	Marzo 2021	Mejora: Incorporación al programa de los principios bioéticos
10	Julio 2021	Revisión Manual de Procesos
11	Agosto 2021	Incorporación Software de Contabilidad
12	Enero 2022	Valoración Puesta en marcha herramienta de Gestión Interna (Transformación Digital)
13	Febrero 2022	Comité de Mejora -Estudio-Valoración-Planificación Estratégica entidad
14	Marzo 2022	Inscripción de la entidad en el Registro de Entidades de Voluntariado de CLM
15	Marzo 2022	Implantación de Nueva herramienta Digital MN Program (Sistema CRM) . Mejora en la Transformación Digital de la Entidad.
16	Enero-Dic.22	Elaboración de un Plan Estratégico 2022-25.
17	Noviembre 2022	Renovación para nivel 2 estrellas. Grupo DEVELOP. Nivel obtenido en Excelencia a la Gestión y al Compromiso Social
		MEJORAS INCORPORADAS EJERCICIO 2022-2023
18	Mayo 2023	Revisión / Modificación al nuevo Formato 2023 Autoevaluación
19	Junio 2023	Revisión / Modificación Mapa de Procesos
20	Junio 2023	Revisión / Modificación al nuevo Formato 2023 del Manual de Procesos
21	Agosto 2023	Revisión 11 / Modificación al nuevo Formato 2023 Autoevaluación
22	Agosto 2023	Revisión 5 / Modificación Mapa de Procesos
23	Septiembre 2023	Revisión 4 / Modificación al nuevo Formato 2023 del Manual de Procesos
24	Noviembre 2023	Revisión / Plan estratégico 2022-25 y Plan Operativo 2023
25	Diciembre 2023	Plan Operativo 2023 / Cumplimentado

		MEJORAS INCORPORADAS EJERCICIO 2024-2026
26	Enero 2024	Revisión 5 / Modificación del documento de Procesos 2023
27	Diciembre 2024	Plan Operativo 2024 / Cumplimentado
28	Enero 2025	Elaboración de Planes de mejora 2025
29	Abril 2025	Rev.1 / Planes de Mejora 2025
30	Mayo 2025	Rev.6 / Modificación del documento de Procesos 2023
31	Septiembre 2025	Rev.7/ Modificación del documento de Procesos 2023
32	Octubre 2025	Rev.8 y 9 / Modificación del documento de Procesos 2023/ nueva denominación del documento : Procesos 2025
33	Octubre 2025	Rev.2 / Planes de Mejora 2025
34	Diciembre 2025	Plan Operativo 2024 / Cumplimentado
35	Diciembre 2025	Plan Estratégico 2022-25 / Cumplimentado