

IDENTIFICACIÓN
Denominación de la Buena Práctica
SISTEMA CHEQUE SERVICIO PARA EL PAGO DE EMERGENCIAS SOCIALES
Dpto. / Área / Delegación
Dpto. SERVICIOS SOCIALES PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL. AREA DE FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL, INSPECCION DE SALUD Y CONSUMO
Responsables y Colaboradores (tanto internos como externos)
Responsable: Dpto. Servicios Sociales del PBS Colaboradores: Dpto. Administración del PBS y del PSC, Área Económica, Tesorería, Empresa externa que realiza la gestión.
Fecha de la Buena Práctica
Se inicia en 2010.
ENFOQUE
<p>Hasta el año 2010 la cobertura de las ayudas económicas catalogadas como Emergencia Social gestionadas a través de los Servicios Sociales de Alcobendas se realizaba a través del sistema de gestión de Anticipos de Caja Fija. Este sistema fue establecido en febrero'2006 por la cúpula del área económica (Intervención-Tesorería Ayto.) teniendo en cuenta la normativa reguladora de la Instrucción Contable referida a los Pagos a Justificar, las particularidades de estas ayudas sociales y la necesidad de liquidez constante y suficiente para atender a cualquier tipo de necesidad urgente y/o extrema en la población de Alcobendas. Con este sistema los tiempos de tramitación administrativa de las reposiciones de fondos por parte de este Ayuntamiento, el tiempo desde que Servicios Sociales envía un expediente de justificación o reposición hasta el ingreso bancario en la cuenta de la cantidad presentada, se demoraban unos 70 días (coincidente con el periodo medio de pago del PBS), tiempo durante el cual las necesidades de ayuda económica de la población de Alcobendas requería de mayor necesidad de fondos a los existentes en el remanente de Caja en cada momento. Esto dio lugar a la generación de una Lista de Espera y a la demora al ciudadano en más de 3 meses, (desde que éste tenía la notificación del Decreto de concesión reconociéndole la prestación) lo cual agravaba en numerosos casos la situación de urgencia y provocaba en las familias un incremento en su nivel de agobio e incertidumbre que se traducía en una mayor necesidad de acudir de forma personal, petición de Cita/entrevista con su profesional de referencia y/o la atención inmediata del Equipo de Responsables o administrativo, saturando la atención del Centro en todos sus niveles. Por otro lado, desde Intervención y Tesorería Ayto. se realizaron durante este periodo diversos informes desfavorables relacionados con aspectos de la gestión llevada a cabo con la Caja Fija de Emergencia social, no respaldando diversas peticiones de ampliación de Fondos de la misma que pudiera paliar el déficit existente y eliminar la tremenda Lista de Espera generada y mantenida en el tiempo; así como aspectos referidos a la naturaleza constitutiva de la propia Caja Fija en base a lo dispuesto en las Bases de Ejecución del Presupuesto Municipal (base nº 40 del ejercicio 2012) fundamentada en los gastos corrientes de carácter repetitivo previstos en el artículo 73 del Real Decreto 500/1990.</p>

DESPLIEGUE

Para resolver las dificultades anteriores se planteó el sistema de Cheque Servicio que básicamente consiste en que los Servicios Sociales compran una cantidad de Cheques a una Empresa especializada, cuyo importe total es estimado por dicho Servicio en base al volumen de ayudas e importes necesarios para dar cobertura a las demandas de apoyo económico de urgente necesidad prevista para los siguientes 3-4 meses para la población de Alcobendas.

En su gestión, Servicios Sociales realiza las valoraciones oportunas de estas demandas, clasificando aquellas prestaciones que por su naturaleza o características deban ser catalogadas como Ayudas de Pago Anticipado y NO Anticipado, lo que define si el ciudadano recibe el importe de la ayuda otorgada antes o después de la presentación de la justificación que acredita la adecuada utilización de los fondos públicos percibidos.

Seguidamente, se comunica a la Empresa gestora los datos de la ayuda otorgada para su intermediación financiera, la cual representa:

- Si es una Ayuda de Pago Anticipado, significa que el ciudadano dispone de fondos para afrontar el pago de su urgencia, bien de Necesidades básicas de Alimentación, Higiene personal o Limpieza, en el pago de Suministros, de Alquiler, de Tratamiento Odontológico, adquisición de gafas, etc. Para ello, la Empresa procede al ingreso en la cuenta facilitada por él mismo la cantidad otorgada por Servicios Sociales, le informa de los términos de la concesión así como del plazo máximo normativo de 30 días para que presente la documentación de la justificación acreditativa. La empresa así mismo, se encarga de recibir dicha documentación, supervisarla y requerir la subsanación si fuese necesario.
- Si es una Ayuda de Pago NO Anticipado, significará que el ciudadano dispone de la cobertura para su urgencia, bien de Apoyo al Comedor escolar de sus hijos, Cuota de Escuela Infantil, Actividades Extraescolares o cobertura de Medicamentos o alojamiento en Hostal. Para ello, la Empresa ha conveniado previamente con Establecimientos colaboradores interesados (Centros Escolares, Guarderías, Farmacias, Hostales...). Cuando la ayuda es concedida, procede a informar al ciudadano y Establecimiento colaborador de los términos de la misma. Estos Establecimientos remitirán a la Empresa gestora al final del mes o Servicio prestado, la facturación correspondiente acorde a la ayuda otorgada por Servicios Sociales. La empresa se encarga de recibir la facturación, supervisarla, requerir la subsanación si fuese necesario y una vez correcta, proceder al abono al Establecimiento del servicio prestado.

Finalmente, con la facturación/justificación presentada, la Empresa recopila las mismas emitiendo físicamente el Cheque Servicio que constituirá unido a las anteriores, la resolución y justificación de la ayuda otorgada para necesidades sociales, siendo presentada a los Servicios Sociales así como sus correspondientes certificaciones y justificaciones de los pagos realizados y acciones llevadas a cabo con cada ayuda.

Con fecha 13 de mayo de 2010 se formaliza el primer contrato administrativo, (por un año de duración y prorrogado posteriormente por 6 meses más), cuyo objeto se constituye en la Compra de Cheque Servicio y su intermediación en las prestaciones sociales dinerarias concedidas a particulares por los Servicios Sociales Municipales. En este contrato inicial fueron incluidas la gestión de las ayudas de Emergencia Social para Alquiler de vivienda y/o habitación, Alojamiento en Hostales o pensiones y el pago de las cuotas de Escuelas Infantiles.

La Financiación para la Compra de estos Cheques se encuentra enmarcada en el Capítulo II del Presupuesto Municipal de Gastos (Gastos Corrientes), ya que su naturaleza atiende a la Compra de Cheques y no a la concesión de ayudas económicas sociales directas a usuarios, lo que supondría su gestión por el Capítulo IV (Transferencias Corrientes por Premios, Becas, Pensiones y Subvenciones), eliminando los problemas históricos por su catalogación como Contratación de concurrencia de subvenciones, haciendo necesaria la convocatoria anual de dicha concurrencia y donde la empresa sería una entidad

participante colaboradora en lugar de gestora.

EVALUACIÓN

Para validar la eficacia de este sistema de gestión del pago de las prestaciones de Emergencia Social mediante la compra de Cheques Servicio se establecieron los siguientes sistemas de evaluación:

- Medición de los siguientes indicadores:
 - Tiempo medio de pago de las prestaciones a usuarios / Establecimientos Colaboradores
 - Número de ayudas (pagos) gestionadas por Cheque Servicio
- Seguimiento y Evaluación interna de resultados por :
 - Unidad Administrativa de Servicios Sociales
 - Administración PSC.
 - Intervención (Se realizó una auditoría en 2012)
- Evaluación externa:
 - Empresa externa que lo gestiona (Informes de resultados)
 - Establecimientos colaboradores (Hostales, Escuelas Infantiles, ...)

Este sistema ha sido valorado por otras administraciones como un sistema eficaz para su futura implantación.

RESULTADOS

Desde el inicio del Contrato se pusieron de manifiesto mejoras inmediatas como la disminución de trámites burocráticos y tiempos de gestión administrativa y dependencia de los tiempos de gestión y ritmos de trabajo de otros Servicios Municipales para la justificación de gastos y posterior reposición de fondos.

Así, se pasó en el año 2010 de 12 expedientes de reposición de fondos por Caja Fija de Emergencia Social en base a la justificación y flujos de Tesorería correspondientes; a tan sólo 5 peticiones de compra de Cheques en 2012, en basados en la necesidad y volumen de prestaciones a cubrir por el Servicio, garantizando durante ese año:

- Que las cantidades valoradas y concedidas por Servicios Sociales quedasen cubiertas para atender de forma inmediata la prestación otorgada por emergencia social, no dilatándose en más de 10 días desde la propuesta favorable hasta la percepción de la misma, y en un máximo de 48 horas desde su concesión y posterior comunicación a la empresa gestora, hasta el ingreso en la cuenta bancaria del usuario beneficiario.
- Atender y resolver las necesidades sociales de Emergencia Social de la población en el momento en que éstas surgen y no tres meses después, quedando resuelta la situación de urgencia planteada y no prolongando y agravando la problemática social de la familia en el tiempo.
- La no dependencia a la hora de realizar valoraciones de prestaciones sociales de los problemas de gestión y ritmos de trabajo de otros Departamentos y Servicios Municipales.

Así mismo, el cambio de sistema supuso un cambio en las estructuras de trabajo de Servicios Sociales, mejorando en:

- El Mayor conocimiento previo por parte del ciudadano a la hora de solicitar la ayuda económica, de sus Derechos y Obligaciones, plazos y forma de justificación de forma minuciosa, así como las consecuencias de su incumplimiento.
- La Simplificación en los procesos de trabajo existentes hasta el momento tras la eliminación de la realización de Decretos de ayudas contempladas ahora por Cheque Servicio y de las gestiones administrativas internas de los pagos por Caja Fija, así como la automatización de las prestaciones reduciendo tiempos intermedios.

- Un Mayor control y seguimiento de las ayudas económicas valoradas así como de la gestión global por Cheque Servicio, por parte de de todos los profesionales de Servicios Sociales y no sólo del personal administrativo del Centro.
- La Compra de Cheques, por su propia naturaleza, genera la existencia de un Fondo (cantidad de Cheques) que no se ve afectado por el cambio de ejercicio presupuestario y cierre de cuentas, ya que los mismos sólo son válidos desde su asignación a un usuario, independientemente de cuándo fuesen adquiridos por el Patronato de Bienestar Social.

Otros resultados:

- Eliminación de la Lista de Espera para percibir Ayudas generada con el Sistema de Caja Fija de Emergencia Social.
- Disminución de las atenciones en Servicios Sociales a usuarios que demandan estas ayudas :
 - En Equipo UTS: Menor cantidad de citas previas, entrevistas y contactos telefónicos hacia los/as Trabajadores Sociales.
 - En Equipo Administrativo: menor cantidad de atenciones y consultas relacionadas con las ayudas pendientes de conceder o percibir, así como de la revisión de justificación y requerimiento de subsanación o presentación de la misma.
- Reducción de tareas y tiempos administrativos:
 - Disminución del volumen de Decretos de concesión realizados así como la documentación necesaria correspondiente.
 - Disminución de las gestiones y tareas administrativas relativas a la supervisión, revisión y gestión de las justificaciones de las ayudas presentadas por los ciudadanos y expedientes de reposiciones de fondos.
 - Aumento de agilidad en la gestión y el abono de facturaciones a Entidades colaboradoras que se veían afectadas por tramitaciones administrativas y ritmos de pagos excesivamente prolongados: de los 70 días de media de pago tras presentación de factura a Servicios Sociales se ha pasado a 10 días tras su presentación a la Empresa gestora.
 - El ingreso de Compra de Cheques se efectúa con menos trámites y procesos administrativos que los necesarios para los expedientes de reposición de fondos del anterior sistema, si bien es cierto que las cantidades de pago son notoriamente más elevadas y los tiempos medios de pagos, similares.
 - Homogeneización en la presentación de la documentación y valoración realizada por parte de los Trabajadores Sociales, así como de la información dispensada al ciudadano.

INDICADORES:

Indicador	2012	2013	2014	2015
Media anual de días entre la compra de cheques y su empleo	47,40	48,50	44,33	46,25
Nº Ayudas valoradas en sistema cheque servicio.	1819	2606	3341	3844
Evolución conceptos de ayudas económicas incluidos en cada contratación de gestión de cheque servicio.	16			26

INFORMACIÓN DE CONTACTO ⁽⁵⁾

María Eugenia Jiménez.

Directora Técnica de Familia, Bienestar Social, Inspección de Salud y Consumo
mejimenez@aytoalcobendas.org

Raquel Fernández de Heredia Anaya

Coordinadora de Servicios Sociales.
raquelfernandez@aytoalcobendas.org