

# #ResumenEjecutivo

## ¿Qué es Gestoría Social?

Es un nuevo servicio en el que se da apoyo a ciudadanos con dificultades en su autonomía personal (mayores, discapacitados, inmigrantes, personas con escaso nivel de conocimientos...) facilitándoles gestiones y trámites ante la administración y/o determinadas empresas de suministros.

## ¿Por qué hacer esto?

Buscamos conseguir la igualdad e integración de los ciudadanos, independientemente de su nivel social y/o económico.

Asimismo, queremos equiparar a Madrid a ciudades cómo París, Nueva York, Leeds, Monterrey ... donde se presta un servicio similar.

## Nuestros objetivos

Abrir una oficina en cada distrito de la ciudad donde poder realizar gestiones "on-line" reduciendo la brecha digital de estos colectivos, dar apoyo en la lectura y comprensión de documentos, cumplimentar formularios, etc...

## BENEFICIARIOS

- Mayores de 65 años. (649.006)
- Extranjeros. (385.913)
- Usuarios de Servicios Sociales (127.069)
- Desempleados. (266.600)
- Entorno familiar de los grupos anteriores.

## ¿Dónde lo vamos a hacer?

En las Juntas de Distrito o en Centros de Servicios Sociales, a determinar en cada distrito en función de la mejor comunicación y accesibilidad para el ciudadano.

## ¿Cómo se va a hacer?

- Prestación del servicio el primer año en un distrito piloto.
- Difusión en diferentes medios e información a la ciudadanía del nuevo servicio municipal.
- Definición y recogida de datos sobre los que se analizará el impacto, eficiencia y calidad del servicio.
- Elaboración de carta de servicios.

## RECURSOS

### 1.- Humanos

- **Por distrito:** 2 Gestores sociales. (58.520 €)
- **Para todo el Ayuntamiento:** Creación de un departamento formado por Jefe de Departamento, Adjunto de Departamento, y 2 aux. administrativos. (180.075 €)

### 2.- Materiales

(Por distrito – sólo 1º año)

- 2 equipos informáticos. (1.228 €)
- 1 impresora multifunción. (295 €)
- Diseño de cartelería y difusión. (755 €)
- Impresión de cartelería. (383 €)

### 3.- Económicos

A cargo de los presupuestos del Ayuntamiento, si bien, el personal puede cubrirse con la plantilla del Ayuntamiento, con lo que ya es un coste asumido.

## ¿Cuándo se va a hacer?

### Mes 1

- Elaboración de carta de servicios.
- Formación del equipo que prestará el servicio en el distrito piloto.

### Mes 2

- Difusión hacia el ciudadano y hacia los trabajadores de los servicios sociales servicios sociales, así como Lineal Madrid, OACs Y 010, Org. Ciudadanas, etc...
- Inicio del servicio en el distrito piloto.

### Meses del 3 al 12

- Prestación del servicio, recogida de datos y evaluaciones.

### Meses 13 y 14

- Igual que mes 1 y 2 pero para el resto de los distritos.

### Mes 15

- Implantación del servicio en todos los distritos del Ayuntamiento.

## IMPACTO

- Mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios sociales y de la administración en general.
- Mejorar la imagen del Ayuntamiento de Madrid potenciando la cercanía y proximidad de la administración local.
- Equiparar a todos los ciudadanos en la interacción con la administración y terceros, independientemente de sus recursos económicos o su entorno socio-cultural.
- Posicionar los servicios de la ciudad de Madrid a la altura de grandes ciudades como Paris o Nueva York.
- Dar un servicio homogéneo en todos los distritos (equilibrio territorial).

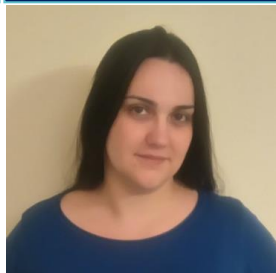
## Equipo Promotor

**JOSE ANTONIO  
BOYERO**



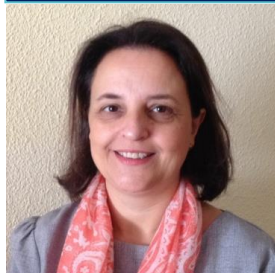
Licenciado en CC. EE. Y  
Empresariales  
Oficial de edificios en C.S.S.  
"Santa Felicidad" – C.  
Lineal

**ELENA C.  
ALONSO**



Estudiante de Derecho  
Aux. Administrativo en el  
Distrito de Barajas

**M<sup>a</sup> SUSANA  
OLMEDA**



Diplomada en Graduado  
Social  
Jefa de Negociado Asesoría  
Jurídica.

**GABRIEL  
HORTAL**



Licenciado en Sociología  
General  
Adjunto Ud. Of. de  
proyectos de Alcaldía.