

INDICE

MODULO 1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

INTRODUCCIÓN. 11

1. LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN..... 16

2. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS..... 30

2.1. FUNCIONES DE LOS RECURSOS HUMANOS (RRHH).	32
2.2. DISEÑO Y ANÁLISIS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.	33
2.2.1. Diseño.....	33
2.2.2. Análisis.....	34
2.2.2.1. Métodos de Análisis de puestos de trabajo.	35
2.3. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.	37
2.3.1. Plantilla.	37
2.3.2. Descripción de las tareas del puesto.....	38
2.4. MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS.	40
2.5. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	44
2.5.1. Finalidad.....	45
2.5.2. Barreras al sistema de evaluación del desempeño.	47
2.5.3. Los diferentes Tipos de evaluación del desempeño.....	48
2.5.3.1. Los enfoques de la evaluación del rendimiento.	48
2.5.4. Criterios de la evaluación.	50
2.5.4.1. Uniformidad frente a heterogeneidad.	50
2.5.4.2. Selección de criterios.	52
2.6. LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN.	55
2.6.1. La evaluación por objetivos.	56
2.6.2. La evaluación por escalas.....	58
2.6.3. La evaluación por medio de acontecimientos significativos/predeterminados.....	58
2.6.4. La evaluación abierta.....	59
2.6.5. El cuestionario de evaluación.....	60
2.7. EL CLIMA LABORAL.....	62
2.7.1. Medición del clima laboral.	64
2.8. LA MOTIVACIÓN.	71

3. SELECCIÓN DE PERSONAL. 83

3.1. RECLUTAMIENTO.	83
3.2. MÉTODOS DE RECLUTAMIENTO.	84
3.3. SELECCIÓN DE PERSONAL.....	86
3.4. TÉCNICAS DE SELECCIÓN.	88
3.4.1. Test psicológico.....	88
3.4.2. Pruebas de conocimientos o de capacidad.	90
3.4.3. Test de aptitud.....	90
3.4.4. Test de personalidad.	90

3.4.5. Técnicas de simulación.	91
3.5 LA ENTREVISTA DE SELECCIÓN.....	91
3.5.1. Tipos de entrevista.	92
3.5.2. Factores y tácticas que influyen en el desarrollo de la entrevista.	94
3.5.3. Fases de la entrevista de selección.....	96
3.5.4. Obtención de información.	98
3.5.5. Evaluación de candidatos.	99
3.5.6. Informe de evaluación.	100
3.5.7. Comprobación de datos.	100
3.5.8. Reconocimiento médico.	100
3.5.9. Control de referencias. Examen de documentos.	101
3.5.10 Acogida de personal.	101
4. FORMACIÓN DE PERSONAL.	104
4.1. LA FORMACIÓN COMO ELEMENTO DE ADAPTACIÓN AL MERCADO.	104
4.2. EL CICLO COMPLETO DE LA FORMACIÓN.....	109
4.3. LAS ÁREAS DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA.....	120
4.4. ELEMENTOS DE LA FORMACIÓN.	123
5. LEGISLACIÓN LABORAL E INTRODUCCIÓN AL DERECHO DEL TRABAJO.	126
5.1. OBJETO DEL DERECHO DE TRABAJO.....	126
5.2. CONTENIDO DEL DERECHO DEL TRABAJO.	127
5.3. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN DEL DERECHO.....	128
5.4. SEGURIDAD SOCIAL.....	129
5.4.1. Aspectos básicos y regímenes de la Seguridad Social.....	130
5.5. CONTRATACIÓN.	131
5.6. TIPOS DE CONTRATO.	132
5.6.1. Contratos de trabajo por tiempo indefinido ordinario.	132
5.6.2. Contratos Formativos.....	134
5.6.2.1. Contrato para la formación y el aprendizaje.....	134
5.6.2.2. Actividad formativa.....	137
5.6.2.3. Contrato en prácticas.....	139
5.6.3. Contratos de duración determinada.	143
5.6.3.1. Contrato de obra o servicio determinado. Formalización, duración y jornada.	143
5.6.3.2. Contrato eventual por circunstancias de la producción	146
5.6.3.3. Contrato de interinidad.	150
5.6.3.4. Contrato de trabajo a tiempo parcial. Formalización, duración y jornada:	153
5.6.3.5. Contrato de trabajo fijo discontinuo. Formalización y duración:.....	159
5.6.3.6. Contrato de trabajo de relevo. Formalización, duración y jornada:	160

5.6.4. Contratos para personas con discapacidad.....	163
5.6.4.1. Contrato indefinido para personas con discapacidad..	163
5.6.4.2. Contrato de trabajo indefinido para personas con discapacidad procedentes de enclaves laborales.	166
5.6.4.3. Contrato temporal de fomento de empleo para personas con discapacidad.....	169
5.6.4.4. Contrato para la formación y el aprendizaje de personas con discapacidad.....	171
5.6.4.5. Actividad formativa:.....	173
5.6.4.6. Contrato en prácticas para personas con discapacidad	175
5.7. EL PERIODO DE PRUEBA.....	178
5.8. EXTINCIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL.....	180
5.9. DERECHOS Y DEBERES BÁSICOS DE LOS TRABAJADORES.	201
5.10. SEGURIDAD E HIGIENE.	203
5.11. LA REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES.	204
5.12. LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.....	206

MODULO II. HABILIDADES DIRECTIVAS

1. LA DIRECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES... 209

1.1. INTRODUCCIÓN	209
1.2. LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA.	209
1.2.1. El impulso político	210
1.2.2. Identificación de obligaciones y valores.....	210
1.2.3. Misión, visión y valores.	210
1.2.4. Análisis del entorno y de la organización	212
1.2.5. El análisis de riesgos.....	213
1.2.6. Diseño de líneas estratégicas.....	213
1.2.7. El mapa estratégico.	215
1.3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL DIRECTOR.....	216
1.4. HABILIDADES Y CARACTERÍSTICAS DEL DIRECTOR.	217
1.5. COMPONENTES PRINCIPALES DE LAS FUNCIONES DE DIRECCIÓN.	220
1.6. COMPORTAMIENTO DEL MANDO: FORTALEZAS Y DEBILIDADES.	222
1.7. EL PLAN ESTRATÉGICO O PROGRAMA.....	224
1.7.1. Los Objetivos.....	226
1.7.2. Las partes del plan estratégico.	232
1.7.3. Criterios para evaluar la viabilidad de un plan. Análisis DAFO.	233
1.8. CONTROL POR RESULTADOS.....	236
1.8.1. Definición de control.....	237
1.8.2. El control de la Gestión	238
1.8.3. Proceso metodológico para el desarrollo del sistema de control de gestión.	239
1.8.4. Condiciones que influyen en el control de gestión.	240
1.8.5. Fines del control de gestión.....	240

1.9.	EL LIDERAZGO. ENFOQUES. ESTILOS DE LIDERAZGO	241
1.9.1.	Importancia del Liderazgo.	242
1.9.2.	Cualidades y competencias del Líder.	243
1.9.3.	El Líder. Ventajas y desventajas.....	246
1.9.4.	El Líder frente a los cambios.....	247
1.9.5.	Enfoques del liderazgo.....	247
1.9.6.	Estilos de liderazgo.....	250
1.9.7.	Estilo de liderazgo en función de la madurez de los empleados.	252
1.10.	EL DIRECTOR Y EL TRABAJO EN EQUIPO.....	253
1.10.1.	Herramientas para desarrollar el trabajo en equipo.	255
1.10.2.	Comunicación con el equipo.	257
1.10.3.	La motivación	260
1.10.4.	Delegación y asignación de tareas.	262
1.11.	GESTIÓN DEL TIEMPO	264
1.11.1.	Introducción	264
1.11.2.	Los tiempos de trabajo	265
1.11.3.	Los sistemas para controlar y administrar el tiempo	271
1.11.4.	Los principales ladrones del tiempo: como tratarlos.....	276
1.11.5.	Nuestra aliada: la agenda.....	286
1.12	FLUJOS DE TRABAJO	293
1.12.1.	¿Qué es un flujo de trabajo?	293
1.12.2.	Objetivos de los flujos de trabajo.....	294
1.12.3.	Beneficios de los flujos de trabajo.....	295
1.12.4.	Diagrama de flujo.....	295
1.12.4.1.	Símbolos.....	297
1.12.5.	Preparación del diagrama de flujo.....	297
1.12.5.1.	Pasos previos	297
1.12.5.2.	Construcción	298
1.12.6.	Utilización	300
1.12.7.	Ventajas y dificultades.	300
1.12.8.	Tipología	301
1.12.9.	El flujo en el trabajo diario.	302
2.	TRABAJO EN EQUIPO.....	305
2.1.	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL TRABAJO EN EQUIPO.....	308
2.2.	DIFERENCIA ENTRE GRUPO DE TRABAJO Y EQUIPO DE TRABAJO	309
2.3.	TIPOLOGÍA DE EQUIPOS DE TRABAJO	312
2.3.1.	En función de la Organización.....	312
2.3.2.	Otro tipo de Equipos de trabajo: en función de la gestión. ...	313
2.4.	VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	314
2.4.1.	Ventajas	315
2.4.2.	Inconvenientes.....	316
2.5.	PUESTA EN MARCHA DE UN EQUIPO DE TRABAJO	316
2.5.1.	Fases de los equipos de trabajo.....	318
2.6.	EL PROYECTO EN UN EQUIPO DE TRABAJO.....	323
2.7.	ROLES DENTRO DEL EQUIPO.	325
2.8.	PENSAMIENTO DE EQUIPO.	331

2.9. COHESIÓN DENTRO DE UN EQUIPO.	333
2.10. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	336
2.11. REUNIONES DE EQUIPO.	339
2.12. EVALUACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.	342
2.12.1. Estrategias de mejora del rendimiento de un equipo	344
3. LA COMUNICACIÓN.....	345
3.1. FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN	346
3.2. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN	348
3.3. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN.	349
3.4. PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.	356
3.5. COMUNICACIÓN INTERNA.	358
3.5.1. Valor de la comunicación interna	360
3.5.2. Tipos de comunicación interna	363
3.6. COMUNICACIÓN EXTERNA	367
3.7. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN.....	369
3.7.1. Estructura del plan estratégico de comunicación	369
3.7.2. Planes de comunicación	371
3.8. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.....	372
3.9. VENTAJAS Y BENEFICIOS DE UNA COMUNICACIÓN EFICAZ.	373
4. TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES.	385
4.1. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	387
4.2. OBJETIVOS EN LA TOMA DE DECISIONES.....	389
4.3. LA DECISIÓN: VARIABLES DESTACABLES.	390
4.4. EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES	392
4.5. CLASIFICACIÓN DE LAS DECISIONES.	394
4.5.1. Decisiones programadas.	394
4.5.2. Decisiones No programadas.	396
4.6. CONTEXTOS EN LA TOMA DE DECISIONES.....	398
4.7. BARRERAS.	399
4.8. TOMA DE DECISIONES EN GRUPO.....	400
5. LA NEGOCIACIÓN EN LAS EMPRESAS.....	402
5.1. NEGOCIACIÓN: PREMISAS.	404
5.2. COMO PREPARAR UNA NEGOCIACIÓN.	405
5.2.1. Preparación del ambiente físico.	405
5.2.2. Preparación psicológica.....	407
5.3. FASES DE UNA NEGOCIACIÓN.	409
5.3.1. Partes de una negociación.....	409
5.3.2. Fases de la negociación.	409
5.4. EL MODELO DE LAS OCHO FASES.	413
5.5. ESTILOS DE NEGOCIACIÓN: NEGOCIACIÓN COOPERATIVA VS. COMPETITIVA.....	414
5.6. VARIABLES Y FACTORES QUE INFLUYEN EN LA NEGOCIACIÓN.	420

6. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	423
6.1. DEFINICIÓN.....	423
6.2. ELEMENTOS DE UN SISTEMA INFORMÁTICO:.....	424
6.3. DISEÑO EN BASE A PROCESOS.....	427
6.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	428
6.5. CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	430
6.6. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES.....	432
6.7. TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	433
6.8. EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	434
6.9. APLICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	440
6.10 PLANIFICACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	441
6.10.1. Instrumentos para la planificación de los recursos.....	442
6.11. COMPONENTES DE UN PLAN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	443
6.12. EL S.I.U.S.S.....	443
6.13. SISTEMA DE INFORMACIÓN WEB DE LOS RECURSOS SOCIALES DE ESPAÑA (SIGMAYORES).....	445
6.13.1. Objetivos.....	446
6.13.2. Contexto.....	447
6.13.3. Metodología.....	447
6.13.4. Conclusiones.....	451
7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	451
7.1. INTRODUCCIÓN.....	451
7.2. DEFINICIONES.....	453
7.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	455
7.4. ELABORACIÓN E IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	457
7.4.1. Niveles de seguridad.....	458
7.5. DERECHOS.....	459
7.6. LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS.....	461
7.7. ¿CÓMO CUMPLIR CON LA LOPD?.....	462
7.8. CONSENTIMIENTO DEL AFECTADO.....	464
7.9. TIPOS DE SANCIONES.....	465
7.10. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	467
7.10.1. Encargado del tratamiento.....	467
7.10.2. Prestaciones de servicios sin acceso a datos personales.....	468
7.10.3. Delegación de autorizaciones.....	468
7.10.4. Acceso a datos a través de redes de comunicaciones.....	469
7.10.5. Ficheros temporales o copias de trabajo de documentos.....	469
7.10.6. El documento de seguridad.....	470
7.11. MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.....	472
7.11.1. Funciones y obligaciones del personal.....	472
7.11.2. Registro de incidencias.....	473
7.11.3. Control de acceso.....	473

7.11.4. Gestión de soportes y documentos.....	474
7.11.5. Identificación y autenticación.	475
7.11.6. Copias de respaldo y recuperación.....	475
7.12. MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A LOS FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS	477
7.12.1. Obligaciones comunes.	477
7.12.2. Dispositivos de almacenamiento.	478
7.12.3. Custodia de los soportes.	478
7.13. CONCLUSIONES.	479

8. DIFUSIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS A LA SOCIEDAD..... 480

8.1. CARTAS DE SERVICIOS.	481
8.1.1. Las Cartas de Servicios: Definición.	484
8.1.2. Misión de las Cartas de Servicios.....	486
8.1.3. Principios internos.	487
8.1.4. ¿Qué implican las Cartas de Servicios?	488
8.1.5. Contenido.	488
8.1.6. Ciclos de vida de una Carta de Servicios.....	490
8.1.7. El proceso de Elaboración y Aprobación de la Carta de Servicios.	491
8.1.8. Certificación de Cartas de Servicio.	497
8.1.9. Errores a evitar en la elaboración de la Carta de Servicios....	498
8.2. LA IMAGEN CORPORATIVA.....	500
8.2.1. Ámbitos en los que se transmite la imagen corporativa.....	505
8.3. EL MARKETING Y LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES	510
8.4. DEFINICIÓN	511
8.4.1. Importancia del Marketing en el sector de los Servicios Sociales.....	512
8.4.2. El Marketing-Mix de los Servicios Sociales.....	516
8.4.3. Conclusiones.....	523
8.5. IMPLANTACIÓN DE UNA PÁGINA WEB	525

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNED

Departamento de Economía Aplicada Cuantitativa I

**CURSO DE EXPERTO UNIVERSITARIO EN
GESTIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS
SOCIALES Y DE TERCERA EDAD**

Curso Académico 2013-2014

TOMO 2

**MODULO III. GESTIÓN ECONÓMICA Y
FINANCIERA**

**MODULO IV. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN
DE LOS SERVICIOS**

**MODULO V. ASISTENCIA SOCIAL Y
DEPENDENCIA**

AUTORES

Rocío Aubarede Soriano

Licenciada en Psicología Social por la UNED.

Experto en Gestión y Dirección de Centros Residenciales para personas mayores.

Directora del Centro Residencial de la Comunidad de Madrid "San Sebastián de los Reyes".

Profesora Tutora de Psicología social en la UNED.

Hilda Losada Fuente

Diplomada en Trabajo Social por la U. Valladolid.

Experta en Gestión de recursos de la Dependencia para la 3ª Edad.

Responsable de implantación de Sistemas de Calidad (ISO-9001, UNE,...).

Raquel Vadillo Montoya

Estudios de Trabajo Social en la UNED.

Experta en gestión y planificación de Recursos Humanos.

Responsable de implantación de Sistemas de Prevención de Riesgos Laborales y Ergonomía.

Miriam Dávila Calvo

Diplomada en Terapia Ocupacional por la U. Autónoma de Madrid.

Técnico de nivel superior en Prevención de Riesgos Laborales: especialidad de Higiene Industrial, Seguridad en el Trabajo, Ergonomía y psicología aplicada

Experta en instauración y coordinación de programas de intervención social y terapéutica en personas dependientes

Mª Carmen Aubarede Soriano

Experta en Sistemas de Calidad y Prevención de Riesgos Laborales.

Técnico especialista en Gestión Económica y financiera.

INDICE

MODULO III. GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

1. GESTIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA.....	15
1.1 INTRODUCCIÓN	15
1.2 Gestión administrativa y tributaria.	17
1.2.1 Elaboración de documentación oficial.	17
1.2.2 Tramites en hacienda.	17
1.2.3 Tramites en ministerio de trabajo.....	18
1.2.4 Tramites en Comunidad Autónoma y Ayuntamiento...	18
1.3 Los principios contables.	18
1.4 Servicio de Gestión financiera y presupuestaria.	20
1.5 Gestión económica-financiera.	22
1.5.1 Planificación.....	25
1.5.2 Organización: proceso contable y administrativo financiero.	35
1.5.3 Evaluación, control y seguimiento.	37
1.6 Estados contables.....	38
1.6.1 Concepto de coste.....	39
1.6.2 Costes, gastos y pagos.	39
1.6.3 Tipos de costes y criterios de clasificación.....	39
1.6.4 Estructura del coste.....	42
1.7 Control presupuestario.....	43
1.7.1 Objetivos del presupuesto.	44
1.7.2 Fases del presupuesto.	47
1.7.3 La estructura del presupuesto.....	49
1.8 Umbral de rentabilidad o cálculo de punto muerto.	51
1.8.1 Relación ingreso neto-coste directo.	51
1.9 Balance y cuenta de resultados.	52
1.9.1 Balance.	52
1.10 Cuenta de resultados.	55
1.11 Control presupuestario.....	57
1.11.1 Concepto de control de gestión.....	57
1.11.2 Control presupuestario.	58
1.11.3 Los niveles de control presupuestario.	59
1.12 Previsión y planificación económica.....	60
1.12.1 Planificación a corto plazo.....	61
1.12.2 Provisiones para riesgos y gastos.	63

1.13 Fuentes de financiación.....	64
1.13.1 Los capitales ajenos: recursos a corto y a largo plazo.	64
1.13.2 Fuentes de financiación ajena.	65
1.13.3 La relación con las entidades bancarias.	66
1.13.3.1 El número de entidades financieras.	66
1.13.3.2 La selección de entidades.	68
1.13.3.3 La negociación con los bancos.	68
1.13.3.4 El control de las operaciones bancarias.....	70
1.13.4 Las ayudas oficiales.....	71
1.13.5 Créditos, préstamos y otras fuentes de financiación a corto.	72
1.13.6 Financiación de proveedores.....	73
1.13.7 Control de los gastos financieros.....	74
1.13.8 Control del riesgo financiero.	75
2. ANÁLISIS DE PROYECTOS DE INVERSIÓN.	77
2.1 Introducción.....	77
2.2 Proyecto de inversión.....	77
2.3 Proyecto de inversión.....	78
2.3.1 Clasificación de los proyectos.....	80
2.3.2 Tipos de proyectos.....	81
2.3.3 Etapas del proyecto.....	82
2.3.4 Ciclos de un proyecto.	87
2.4 Análisis de Ingeniería o estudio técnico.....	88
2.5 Estudio Económico-Financiero	90
2.6 Evaluación del proyecto de inversión.	92
3. GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES.	93
3.1 Introducción.....	93
3.2 Información económica y gestión de los centros de Servicios Sociales.	94
3.3 Patrimonio.	95
3.4 Balance de situación.	97
3.4.1 La distribución de la información en el balance de la situación.....	97
3.4.1.1 Las masas patrimoniales del activo.....	98
3.4.1.2 Las masas patrimoniales del pasivo.	100

3.5	El equilibrio financiero de la empresa.....	101
3.5.1	El análisis del balance de situación: fondo de maniobra y ratios de la estructura financiera de la empresa....	103
3.6	Cuenta de pérdidas y ganancias.	108
3.6.1	Diferentes niveles de resultados.....	109
3.6.2	Resultado de Explotación.....	110
3.6.2.1	Conceptos que aparecen en el cálculo del resultado de explotación.	110
3.6.3	Resultados extraordinarios.....	111
3.7	Conclusiones.	111
4.	GESTIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS O ASISTENCIALES	116
4.1	Introducción.....	116
4.2	Aspectos laborales.....	121
4.2.1	El salario.	121
4.2.1.1	Composición del salario.	121
4.2.1.2	Recibos oficiales de salarios (Nómina).	123
4.2.1.3	Retenciones.....	124
4.2.1.4	Liquidaciones.....	124
4.2.2	Jornada laboral.	125
4.2.3	Seguridad social.....	127
4.2.3.1	Inscripción de empresas y afiliación de trabajadores: altas y bajas.	127
4.2.3.2	Cotizaciones. Bases, Tipos y cuota.	128
4.2.3.3	Prestaciones de seguridad social más frecuentes.	129
4.3	Gestión económica y control presupuestario.	130

MODULO IV. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

1	FUNDAMENTOS Y PRINCIPIOS DE LA CALIDAD. DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.	136
1.1	Introducción.....	136
1.2	Concepto de Calidad.	137
1.2.1	Evolución del concepto de Calidad.....	139
1.2.2	Conceptos y terminología de Calidad.	142
1.2.3	Calidad en los servicios sociales y de la tercera edad	142
1.2.4	Ley de Promoción de la Autonomía y Atención a las personas con Dependencia.	144
1.2.4.1	La Calidad como principio inspirador de la Ley. ..	145
1.3	Sistemas de gestión de la Calidad.....	146
1.3.1	Modelos y Sistemas de Acreditación.	147
1.3.2	La Calidad en la prestación de servicios.	148
1.3.3	Modelos genéricos de gestión de la Calidad y modelos específicos de Calidad Asistencial.	150
1.3.3.1	Modelos genéricos.....	150
1.3.3.2	Modelos específicos.....	152
1.4	Fundamentos de los Sistemas de gestión de la Calidad. ...	157
1.5	Implementación de un sistema de gestión de Calidad.	158
1.5.1	Beneficios de la implementación de un sistema de gestión de Calidad.....	159
1.5.2	Implementación de un sistema de gestión de la Calidad.....	160
1.5.3	Etapas para la implementación de un sistema de gestión de la Calidad.	164
1.5.4	La dirección dentro del proceso de implantación del sistema de gestión de la Calidad.	165
1.6	Evaluación de los sistemas de gestión de la Calidad.....	166
1.6.1	Procesos de evaluación dentro del sistema de gestión de la Calidad.....	166
1.6.2	Las Auditorias del sistema de gestión de la Calidad.	166
1.6.3	Revisión del sistema de Calidad.....	167
1.6.4	La Auto evaluación.....	167
1.6.5	La mejora continua.	167
1.6.6	La Certificación.	168

2. NORMAS DE REFERENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001: 2008.....	169
2.1 Introducción.....	169
2.2 Normas de referencia del sistema de gestión de la Calidad.	170
2.2.1 La familia de las normas UNE en ISO 9000.	171
2.2.2 La norma ISO 9001:2008.....	171
2.2.3 Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001.	172
2.3 Estructura de un sistema de gestión de la Calidad.	174
2.3.1 Manual de la Calidad adaptado a la norma ISO 9001.....	183
2.4 Sistema de gestión de la Calidad por procesos.	184
2.4.1 ¿Qué es un proceso?	185
2.4.2 ¿Qué es un procedimiento?.....	186
2.4.3 Gestión de un sistema de Calidad por procesos.....	186
2.4.4 Identificación y selección de procesos.	186
2.4.5 Mapa de procesos.	188
2.4.6 Seguimiento y medición de procesos.	188
2.4.7 Variabilidad del proceso.....	189
2.4.8 Los indicadores: análisis de los procesos.....	189
2.4.9 Mejora de los procesos.....	193
2.5 Implementación de un sistema de gestión de la Calidad, en base a las Normas UNE-EN ISO 9001.....	193
2.6 Estructura documental de un S.G.C. ISO 9001.....	194
2.6.1 Tipos de documentos.	196
2.6.2 Documentos y procedimientos.	196
2.6.3 Registros.	197
2.7 Aspectos económicos de la Calidad. Costes y productividad.	198
3. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL.	200
3.1 Introducción.....	200
3.2 Calidad total.....	200
3.2.1 Definición de la Calidad total.....	200
3.2.2 Objetivos de la Calidad total.	202
3.2.3 Principios básicos de la Calidad total.....	203
3.2.4 Elementos clave de la Calidad total.	205
3.2.5 Pilares de la Calidad.	206
3.3 La Calidad total en los Servicios Sociales.	206

3.4	Gestión de la Calidad total.....	208
3.4.1	Mejora continua.	211
3.4.2	Proceso de Mejora Continua (ciclo PDCA).	212
3.4.2.1	Gestión por procesos en los Servicios Sociales. ..	214
3.4.3	Circulo de Calidad	217
3.4.4	Técnicas fundamentales. Herramientas.....	219
3.4.5	Normalización y documentación generada.	223
3.5	Implantación de la Calidad total.	226
3.6	Coste de la Calidad.	230
3.7	La Calidad total y la reingeniería de procesos.	232
4	EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	233
4.1	Introducción.....	233
4.2	Procesos de evaluación dentro del sistema de gestión de la calidad.....	235
4.3	Revisión del sistema de gestión de la Calidad.	238
4.4	Evaluación del sistema de gestión de la Calidad.....	238
4.5	Las Auditorias.....	239
4.6	La Autoevaluación.	243
4.7	Mejora continua.	243
4.8	La certificación.	244
4.9	Otras formas de desarrollar sistemas de gestión de la Calidad que existen en el mercado.....	246
4.10	El S.C.G. dentro del sistema de gestión de la Organización.	247
5	GESTIÓN INTEGRADA.	248
5.1	Introducción.....	248
5.2	Integración de diferentes sistemas.	248
5.3	La Norma UNE 66177:2005.	252
6	ANEXOS.	253
6.1	Glosario de términos de gestión de procesos.....	253
6.2	Esquema Guía de Implementación del Sistema de Calidad según la Norma ISO.	263
6.3	Ejemplo de creación de documento de Política de Calidad.	264
6.4	Marco teórico del Mapa Estratégico.....	265
6.5	Ejemplo, ejes estratégicos.....	266
6.6	Ejemplo de mapa estratégico, indicadores.....	267

MODULO V. ASISTENCIA SOCIAL Y DEPENDENCIA

MODULO V. ASISTENCIA SOCIAL Y DEPENDENCIA	269
1. ASISTENCIA SOCIAL A DEPENDIENTES	269
1.1 Introducción.....	269
2. LEY DE LA DEPENDENCIA	274
2.1 Objeto de la Ley.....	275
2.2 Definiciones.....	275
2.3 Principios de la Ley.....	279
2.4 Derechos y obligaciones de las personas en situación de dependencia.....	281
2.4.1 Derechos.....	281
2.4.2 . Obligaciones.....	283
2.5 Titulares de derechos.....	288
2.6 Estructura	289
2.7 Marco competencial.....	290
2.8 El Consejo Territorial del SAAD.....	292
2.9 Órganos consultivos del SAAD.....	294
2.10Exposición de motivos.....	295
2.11El Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (Sisaad).....	296
2.11.1 Beneficios del Sisaad.....	298
2.12Situación Normativa Actual.....	299
2.13Criterios de acreditación.....	320
2.14Medidas para garantizar la Calidad del sistema.....	322
2.14.1 Recomendaciones para implantar sistemas de Calidad.....	324
2.15Financiación del sistema.....	329
2.16La Dependencia en las personas mayores: Necesidades Percibidas	332
3. ACCESO A LOS RECURSOS SOCIALES DE LA LEY DE DEPENDENCIA EN LAS CCAA.....	334
3.1 Prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	334
3.2 El procedimiento general para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones	336
3.3 Acceso a los recursos Sociales.....	338

4.	EVALUACIÓN DE LA DEPENDENCIA	340
4.1	Valoración de la situación de dependencia.	341
4.1.1	Profesionales valoradores	343
4.1.2	Criterios comunes de composición de los órganos de valoración.....	343
4.1.3	Criterios básicos de procedimiento de valoración.....	344
4.2	El Baremo de valoración de la dependencia.....	346
4.2.1	Grado y nivel de dependencia (BVD)	348
4.2.1.1	Aplicación práctica del baremo	348
4.2.1.2	Niveles de desempeño de tareas.....	350
4.2.1.3	Problemas en el desempeño de tareas	351
4.2.1.4	Grados de apoyo de otra persona en las tareas..	351
4.2.1.5	Tabla de aplicabilidad de tareas y actividades del BVD	352
4.2.2	Revisión del baremo	352
4.2.3	Grado y Nivel de la Dependencia (EVE)	353
4.2.3.1	Criterios de Aplicación	354
4.2.3.2	Determinación de la severidad de la Dependencia	359
4.2.4	El Programa de Atención Individual (PIA) (art. 29)..	360
4.2.4.1	Inicio del procedimiento	360
4.2.4.2	Elaboración del Programa Individual de Atención	361
4.2.4.3	Resolución del procedimiento.....	362
4.2.4.4	Revisión del Programa Individual de Atención	363
5.	PRESTACIONES Y TÉCNICAS DE ATENCIÓN A DEPENDIENTES (principios básicos de enfermería, farmacología y geriatría)	365
5.1	Principios básicos de enfermería.....	366
5.1.1	Pautas para la alimentación.....	368
5.1.1.1	Necesidades nutricionales en personas dependientes:.....	368
5.1.1.2	Objetivos de una deglución segura y eficaz.....	369
5.1.1.3	Orientaciones generales para mejorar la seguridad y eficacia de la deglución.	370
5.1.2	Aseo personal. Cuidado de la boca.....	372
5.1.3	Eliminación. Programa de control de Esfínteres.....	375
5.1.4	Vestido. Recomendaciones generales.....	376

5.2	Movilización de personas Dependientes con seguridad.	377
5.2.1	Técnicas de movilización, traslado y deambulación. Prevencción de accidentes del usuario.	377
5.2.1.1	Movilizar en la cama; desplazamiento hacia la cabecera.	377
5.2.1.2	Ayudar a levantarse de una silla.....	380
5.2.1.3	Factores a que tener en cuenta en la marcha.....	380
5.2.1.4	Marcha sin ayuda.....	382
5.2.1.5	Deambulación.....	383
5.3	Adaptación del Entorno de las personas dependientes. Ayudas técnicas.....	384
5.3.1	Qué son las Ayudas técnicas (AATT)	384
5.3.1.1	Cómo clasificarlas.....	384
5.3.1.2	Razones de uso de ayudas técnicas.....	384
5.3.1.3	Tipos de ayudas técnicas y tecnologías para la vida cotidiana.	385
5.4	Ley 51/2003: Accesibilidad	386
5.4.1	Tipos de accesibilidad.....	387
5.4.1.1	Accesibilidad Arquitectónica	387
5.4.1.2	Accesibilidad urbanística y en el transporte.....	391
5.5	Farmacología.....	392
5.5.1	Reglas generales en la administración.	392
5.5.1.1	vía oral.....	393
5.5.1.2	Vía rectal.....	393
5.5.1.3	Vía sublingual	394
5.5.1.4	Vía tópica	394
5.5.1.5	Vía Inhalatoria	394
5.5.1.6	Vía subcutánea	394
5.5.1.7	Reacciones adversas	395
5.6	Principios básicos de geriatría.....	395
5.6.1	Teorías del envejecimiento	395
5.6.2	Geriatría	397
6.	LOS SERVICIOS SOCIALES A DOMICILIO; LA ATENCIÓN RESIDENCIAL Y EL CUIDADO EN EL HOGAR.....	402
6.1	Teleasistencia (T.A.D.).....	404
6.2	Ayuda a domicilio (S.A.D).....	406
6.3	Servicio de Centro de Día, de Noche y Respiro Familiar....	408
6.4	Servicio de Atención Residencial.	410
6.5	Otros centros o servicios.....	412

6.6 Prestaciones económicas.....	413
6.6.1 Cuantías de las prestaciones económicas.....	416
ANEXO	418
Leyes.....	418
Reales Decretos	418
Órdenes Ministeriales.....	422
Resoluciones	423

NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNED

Departamento de Economía Aplicada Cuantitativa I

**CURSO DE EXPERTO UNIVERSITARIO EN
GESTIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS
SOCIALES Y DE TERCERA EDAD**

Curso Académico 2012-2013

TOMO 3

**MODULO VI. DIRECCIÓN TÉCNICA DE CENTROS DE
SERVICIOS SOCIALES**

**MODULO VII. SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES**

AUTORES

Rocío Aubarede Soriano

Licenciada en Psicología Social por la UNED.

Experto en Gestión y Dirección de Centros Residenciales para personas mayores.

Directora del Centro Residencial de la Comunidad de Madrid "San Sebastián de los Reyes".

Profesora Tutora de Psicología social en la UNED.

Hilda Losada Fuente

Diplomada en Trabajo Social por la U. Valladolid.

Experta en Gestión de recursos de la Dependencia para la 3ª Edad.

Responsable de implantación de Sistemas de Calidad (ISO-9001, UNE,...).

Raquel Vadillo Montoya

Estudios de Trabajo Social en la UNED.

Experta en gestión y planificación de Recursos Humanos.

Responsable de implantación de Sistemas de Prevención de Riesgos Laborales y Ergonomía.

Miriam Dávila Calvo

Diplomada en Terapia Ocupacional por la U. Autónoma de Madrid.

Técnico de nivel superior en Prevención de Riesgos Laborales: especialidad de Higiene Industrial, Seguridad en el Trabajo, Ergonomía y psicología aplicada

Experta en instauración y coordinación de programas de intervención social y terapéutica en personas dependientes

Mª Carmen Aubarede Soriano

Experta en Sistemas de Calidad y Prevención de Riesgos Laborales.

Técnico especialista en Gestión Económica y financiera.

INDICE

MODULO VI. Dirección Técnica de Centros de Servicios Sociales

1	LEGISLACIÓN PROPIA DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.....	16
1.1	Antecedentes.	16
1.2	Situación actual.	25
1.3	Conclusiones generales.	45
2	ASPECTOS NORMATIVOS Y REGLAMENTARIOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.	51
2.1	Antecedentes.	51
2.2	Actualidad normativa y reglamentaria.	52
2.2.1	Definición de requisitos.	54
2.2.2	Análisis por Servicios y comparativa en las diferentes CC.AA.	57
2.2.3	Personal mínimo.	64
2.2.4	Modelo base de servicio.	67
2.3	Registro de Centros de Servicios Sociales.	77
2.4	Control e inspección en los Centros de Servicios Sociales. ..	80
2.5	Infracciones y sanciones.	85
3	DERECHOS DE LOS USUARIOS. RELACIÓN CONTRACTUAL.	95
3.1	Derechos básicos de los usuarios.	95
3.1.1	Derechos fundamentales.	95
3.1.2	Derechos de los usuarios por Servicio.	99
3.1.2.1	Derechos y deberes de los usuarios de un Centro residencial.	100
3.1.2.2	Derechos y deberes de los usuarios de Centro de Día.	109
3.1.2.3	Derechos y deberes de los usuarios de Ayuda a Domicilio.	110

3.1.2.4	Derechos y deberes de los usuarios de Teleasistencia.....	112
3.2	Cartas de Servicio.....	113
3.3	Relación contractual.	114
3.3.1	Introducción.....	114
3.3.2	Las partes.	115
3.3.2.1	El prestador del servicio social	115
3.3.2.2	El perceptor, la persona mayor del Servicio Social.....	116
3.3.3	El contenido.	117
3.3.3.1	El objeto del contrato.....	117
3.3.3.2	El precio.....	120
3.3.3.3	La duración.	122
3.3.3.4	Reglamento de Regimen Interior.	125
3.3.3.5	Protección de Datos Personales.	126
3.3.4	El acto del contrato.....	126
3.3.5	Responsabilidad derivada de la relación contractual....	132
4	ASPECTOS ÉTICO-LEGALES DE LA LEGISLACIÓN ASISTENCIAL.	134
4.1	Introducción a la Bioética.....	134
4.2	Secreto Profesional.	135
4.2.1	Marco legal de referencia.....	137
4.2.2	Marco Deontológico de referencia.....	138
4.2.3	La protección de los colegios profesionales.	139
4.3	Historia Clínica.	142
4.3.1	Concepto.	143
4.3.2	Finalidad.	143
4.3.3	Características de la Historia Clínica.	146
4.3.4	Requisitos de la Historia Clínica.	147
4.3.5	Otros aspectos de la Historia Clínica.	148

4.3.6 Historia Clínica informatizada.	149
4.4 Las implicaciones jurídicas del Certificado de Defunción. ...	150
4.4.1 Contenido.	151
4.4.2 Importancia Epidemiológica.	152
4.4.3 Importancia Jurídica y manejo médico-legal.	152
4.5 Conceptos Ético Asistenciales.	153
4.5.1 Dilemas éticos más comunes en la práctica asistencial.	154
4.6 El aboraje ético-legal de la enfermedad terminal.	170
4.7 Respeto de la Fe y las Creencias Religiosas.	176
4.8 Aprender a morir: la Tanatología.	178
5 TIPOLOGÍA, ESPACIOS, EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS BÁSICOS DE LOS CENTROS.	182
5.1 Introducción.	182
5.2 Clasificación de los tipos de alojamiento de Servicios Sociales del Imserso.	185
5.3 Estructura y equipamiento de un Centro Residencial.	191
5.3.1 Área de Servicios Generales:	195
5.3.1.1 Unidad de Almacén.	195
5.3.1.2 Unidad de Cocina y comedor.	197
5.3.1.3 Unidad de mantenimiento.	199
5.3.1.4 Unidad de lavandería y limpieza.	200
5.3.1.5 Unidad de Comedores.	203
5.3.1.6 Cuarto de calderas.	203
5.3.1.7 Cuarto de instalaciones.	203
5.3.1.8 Cuarto de basuras.	204
5.3.1.9 Velatorio.	204
5.3.1.10 Accesos de mercancías y personal.	204
5.3.1.11 Vestuario del personal.	205
5.3.1.12 Locales sindicales.	207

5.3.1.13	Garaje	207
5.3.1.14	Podólogo/Peluquería	208
5.3.1.15	Aseos	208
5.3.2	Área de Administración.	209
5.3.2.1	Unidad de Control, Comunicaciones y Vigilancia... ..	211
5.3.3	Zona de Atención Especializada	212
5.3.3.1	Auxiliares de geriatría.....	213
5.3.3.2	Rehabilitación	214
5.3.4	Zona residencial o de alojamiento.....	223
5.3.4.1	Modulos residenciales.	223
5.3.4.2	Zonas comunes.	225
5.3.4.3	Zona de Servicios.....	229
5.3.5	Zonas Sociales.....	232
5.4	Criterios generales de diseño de un centro residencial.	233
5.4.1	Urbanización.	235
5.5	Características arquitectónicas del edificio.	240
5.5.1	Parametros dimensionales.....	240
5.5.2	Pasillos.	240
5.5.3	Puertas.	241
5.5.4	Ascensores.....	243
5.5.5	Las cabinas de los monta camillas.	243
5.5.6	Baños de residentes.	244
5.5.7	Tabiquería.....	245
5.5.8	Revestimientos verticales.	246
5.5.9	Pavimento.....	247
5.5.10	Techos.	249
5.5.11	Fachada.	249
5.5.12	Cubierta.	250

5.5.13 Carpintería.	250
5.6 Criterios técnicos de instalaciones.....	252
5.6.1 Instalaciones de agua.	253
5.6.2 Climatización.	256
5.6.3 Electricidad.	258
5.6.4 Iluminación.	261
5.6.5 Sistemas de llamadas.	262
5.6.6 Megafonía.	263
5.6.7 Teléfono.	264
5.6.8 T.V y F.M.	264
5.6.9 Relojes.	264
5.6.10 Control de Acceso.	264
5.6.11 Control de huecos en fachadas.	264
5.6.12 Gas.	265
5.7 Sistemas de seguridad.	265
5.7.1 Plan de Evacuación y Emergencia.	265
5.7.2 Plan de revisión y mantenimiento.	268
5.8 Estructura y equipamiento de un Centro de Día.	268
5.8.1 Criterios de organización del Centro de Día.	268
5.8.2 Modelos de Centro de Día.	269
6 PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN DIRIGIDOS A LOS USUARIOS	271
6.1 Introducción.....	271
6.2 Programas de Atención de la persona mayor.	273
6.2.1 Programa de Acogida y Adaptación de la persona mayor.	274
6.2.1.1 Periodo de preingreso.	275
6.2.1.2 El ingreso.	277
6.2.1.3 Periodo de Adaptación.	279
6.2.1.4 Periodo de Integración.	279

6.2.2	La descripción del proceso de ingreso y acogida.	279
6.2.2.1	Descripción de las etapas y actividades del proceso de ingreso y acogida.	279
6.2.2.2	Descripción de la gestión de otros procesos.	289
6.2.3	Programas de intervención frente al envejecimiento activo.	299
6.2.4	Intervención en las causas más frecuentes de incapacidad en la tercera edad.	301
6.2.5	Valoración Geriátrica Integral (VGI).	312
6.2.6	Protocolos de Actuación.	318
6.2.6.1	Protocolo sobre el Programa de Atención individualizada (PIA).	322
6.2.6.2	Intervención en demencias.	328
6.2.6.3	Protocolo de detección precoz de cambios comportamentales y anímicos en los residentes a través de la observación.	333
6.2.6.4	Protocolo de movilización.	335
6.2.6.5	Protocolo para la prevención de úlceras por presión.	336
6.2.6.6	Protocolo sobre sexualidad en personas mayores.	341
6.3	Protocolos de pautas de intervención de colaboradores.	346
6.4	Programas de intervención dirigidos a familias.	350
6.4.1	El proceso de intervención con las familias: Planteamiento y Fases de intervención desde la llegada al centro.	352
6.4.2	Situaciones que dificultan la buena práctica.	359
6.4.3	Situaciones que favorecen la buena práctica.	359
6.4.4	Los objetivos respecto a las entidades.	359
6.4.5	Los objetivos respecto a los profesionales.	360
6.4.6	Los resultados y la Evaluación.	360
6.4.7	La atención familiar en situaciones concretas.	362
6.4.7.1	Necesidades detectadas por los profesionales.	363

6.4.7.2	Burn-out o síndrome del cuidador quemado.	368
6.4.7.3	Trastornos físicos del cuidador principal	374
6.4.7.4	Problemas psicológicos en el cuidador principal ...	375
6.4.7.5	Fases de adaptación del cuidador.	376
7	CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS. ASPECTOS BIOPSIKOSOCIALES DEL ENVEJECIMIENTO.	383
7.1	Intrducción.	383
7.2	Definición de persona mayor.	391
7.3	Modelo biopsicosocial.....	394
7.4	Variables determinantes de la población mayor.	403
7.5	Aspectos sociales y clturales.....	408
7.6	El proceso de envejecimiento.	409
7.6.1	Los cambios en la vejez.	414
7.6.2	Condiciones de salud.	415
7.6.3	Cambios anatomo-fisiológicos.....	416
7.6.4	Patrón nutricional.	418
7.6.5	Modificaciones de los órganos que intervienen en la alimentación.....	420
7.6.6	Patrón actividad- ejercicio	421
7.6.7	Patrón sueño- descanso.	427
7.6.8	Patrón de prácticas afectivo-sexuales.....	429
7.6.9	Patrón de Estrés.....	434
7.6.10	Patrón cognitivo perceptual.	436
7.6.10.1	Cambios en el cerebro del mayor	436
7.6.10.2	Cambios en el patrón sensoperceptual:.....	437
7.6.10.3	Cambios cognitivos del envejecimiento normal .	439
7.6.11	Modificaciones en la sicomotricidad.....	443
7.6.12	Enlentecimiento en la conducta.	444
7.6.13	Capacidad intelectual y funciones cognitivas.....	444

7.6.14 Emociones y sentimientos.	446
7.6.15 Personalidad.....	448
7.6.16 Autoestima.	450
7.6.17 Competencia.	452
7.6.18 Cambios sociales.....	455
7.6.19 Efectos de la jubilación.....	456
7.6.20 Patologías más frecuentes en las personas mayores..	472
7.6.20.1 Demencias.	472
7.6.20.2 Enfermedad de Alzheimer.	475
7.6.20.3 Ansiedad.....	483
7.6.20.4 Depresión.	486
8 DEFINICIÓN DE PERFIL DE USUARIOS DE LOS CENTROS ASISTENCIALES.	490
8.1 Introduucción.....	490
8.2 Situación en España de los Servicios Sociales para personas Dependientes.....	501
8.3 Perspectiva Sanitaria.....	502
8.3.1 Tipologías sanitarias según su estado de Salud.....	503
8.3.2 Perspectiva sanitaria desde la capacidad funcional.....	523
8.3.3 Perspectiva sanitaria desde la jerarquía de las necesidades.	524
8.3.4 Perspectiva sanitaria desde la perspectiva de la pérdida/dependencia.	525
8.3.5 Perspectiva sanitaria desde la deficiencia/invalidez/minusvalidez.....	527
8.3.6 Perspectiva sanitaria desde el nivel de deterioro/carga de trabajo.....	528
8.3.7 La cobertura de los Servicios Sociales.	528
9 ANEXOS.	532
9.1 Anexo I. Normativa Comunidad de Madrid.	532

9.2	Anexo II. Equipamientos y Servicios.	534
9.3	Anexo III. Ratios de personal según tipología de Atención	540
9.4	Anexo IV. Normativa sobre Accesibilidad.....	541
9.5	Anexo V. Legislación Servicios Sociales.	546
9.6	Anexo VI. Legislación Instrucciones Previas.....	561

MODULO VII. SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1	INTRODUCCIÓN.	567
2	SALUD Y SEGURIDAD LABORAL.....	572
3	MARCO NORMATIVO Y REFERENCIAL EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	578
3.1	Ley de prevención de riesgos laborales.	582
3.2	Marco normativo de las responsabilidades en materia de prevención.....	586
3.2.1	Obligaciones del empresario.....	588
3.2.2	Obligaciones del trabajador.....	589
3.3	Organismos con competencias en materia de seguridad y salud en el trabajo.....	590
3.4	Campo de Aplicación. Relación de Normas.	596
3.4.1	Serie de normas UNE 81900 EX.....	596
3.4.2	La guía Británica BS 8800	597
3.4.3	Directrices de la OIT (Organización Internacional del Trabajo).....	597
3.4.4	Guía de la UE	598
3.4.5	Serie de Normas OHSAS 18001	599
3.4.5.1	Exigencias de las especificaciones OHSAS 18001: 2007	599
3.5	Glosario de conceptos (Norma OHSAS 18001).....	604
4	GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	607

4.1	Planificación, organización y valoración de la prevención..	607
4.1.1	Principios básicos en la planificación de la Prevención .	610
4.1.2	Integración de la prevención	620
4.1.3	Organización	622
4.1.4	Modelos de organización	623
4.1.4.1	Organización en línea.....	623
4.1.4.2	Organización STAFF	624
4.1.4.3	Organización en grupos de trabajo.....	624
4.1.5	Modalidades de organización de la actividad preventiva.....	626
4.1.6	Delegados de prevención	649
4.1.7	Comités de seguridad y salud	654
4.1.8	Fases de la organización de la prevención.....	656
4.1.9	Sistemas de medición de actuaciones en seguridad. ...	658
4.1.10	Análisis de riesgos	659
4.1.11	Etapas del análisis de riesgos	672
4.1.12	Técnicas de análisis de riesgos	677
4.2	Manual de Prevención.....	687
4.2.1	Procedimientos del sistema de gestión.....	689
4.2.2	Las instrucciones de trabajo y las normas de Prevención de Riesgos Laborales.	691
4.2.3	Registros.....	692
4.3	Economía y auditoría de la prevención	693
4.3.1	Auditoria como herramienta de gestión.....	693
4.3.2	Costes totales de la seguridad	701
4.3.3	El accidente de trabajo	701
4.3.4	Notificación, clasificación, registro y tratamiento estadístico.....	711
4.3.5	Consecuencias de los accidentes	715

5	PLAN DE AUTOPROTECCIÓN.	716
5.1	Clasificación de emergencias	717
5.2	Acciones	718
5.3	Equipos de emergencia: denominación, composición y misiones.	719
6	BIBLIOGRAFÍA DE TEXTOS BÁSICOS	729
6.1	Legislación básica de PRL.....	729
6.2	Legislación en PRL común a industrias y a otro tipo de empresas.....	730
6.3	Normativa sobre confidencialidad de Datos Médicos.....	733