



## **POLÍTICA DE CALIDAD DEL CUESB**

El Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB) integra dos servicios principales de atención permanente y constituye una única puerta de entrada que favorece una respuesta rápida a la ciudadanía los 365 días del año las 24 horas. Estos dos servicios son los siguientes:

- **Servicio de urgencias sociales**
- **Servicio de emergencias sociales**

El sistema de calidad del CUESB cuenta con la certificación de la norma ISO 9001:2015 de sistemas de gestión de calidad y, a su vez, el Servicio de Emergencias cuenta con la certificación de la norma ISO 22320:2012 para la gestión de emergencias.

La finalidad del **Servicio de urgencias sociales** es dar una respuesta inmediata a las personas o familias que presentan una situación de urgencia o de alto riesgo social como consecuencia de la falta de cobertura de sus necesidades básicas, y la del **Servicio de emergencias sociales** es proporcionar atención psicosocial inmediata a las personas, familias o colectivos que han sido víctimas de una situación de emergencia que ha alterado su vida cotidiana, ha producido pérdidas materiales o humanas y ha provocado un desequilibrio emocional sobre el que hay que intervenir para aliviar el sufrimiento de dichas personas.

El CUESB, además, ofrece dos servicios complementarios:

- **Servicio de acciones grupales preventivas programadas (AGPP)** posacontecimiento crítico: sesiones programadas dirigidas a personas que han experimentado una situación potencialmente traumática y orientadas a normalizar las posibles reacciones que se pueden dar después de un acontecimiento crítico, compartir la vivencia de la experiencia y prevenir la aparición de una posible psicopatología asociada al trauma.
- **Servicio de formación y de elaboración de material de apoyo:** como tarea preventiva, la formación y creación conjunta de conocimiento resiliente permite una mejora en la capacidad de afrontar acontecimientos potencialmente traumáticos y adaptarse a ellos. También se elaboran materiales dirigidos a personas afectadas, ciudadanía y profesionales que intervienen.

El CUESB dispone de un equipo profesional formado por trabajadores y trabajadoras sociales, psicólogos y psicólogas y personal cualificado, y está organizado en turnos para prestar atención permanente a la ciudadanía. El CUESB acompaña a las personas en el momento del impacto, las atiende y les da apoyo en la toma de decisiones, les facilita un espacio de libre expresión de emociones y valora sus capacidades de resiliencia. En el momento del suceso se realiza un análisis de vulnerabilidades, tanto sociales como psicológicas, y de los posibles riesgos que presenta cada situación. Y, posteriormente al impacto, se acompaña a las personas hasta que son atendidas por otros servicios o por la propia red de proximidad que les da apoyo. Si es necesario, más adelante se realizan llamadas para asegurar que las personas han seguido el proceso de duelo necesario y se sienten acompañadas.

El equipo directivo del CUESB, junto con la Gerencia del Instituto Municipal de Servicios Sociales (IMSS), para alcanzar estas finalidades del servicio, comparte:



- Los valores del Ayuntamiento de Barcelona:

Valor central: **compromiso de servicio público**; valor ético: **claridad**; valor práctico: **agilidad**; valor creativo: **cocreación**; valor emocional: **amabilidad**.

- Los valores específicos del Instituto Municipal de Servicios Sociales (IMSS):

**Centrado en las personas, eficiencia, calidad, vinculación territorial, simplificación y legalidad.**

- Los valores propios de la Dirección de Servicios de Urgencias y Emergencias Sociales:

**Prevención, resiliencia, trabajo transversal y en red e innovación.**

- También asume los principios propios de las administraciones públicas:

**Eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación.**

El compromiso de la calidad afecta a toda la organización. Todos los y las profesionales tienen presente este compromiso y la responsabilidad respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema de gestión de la calidad, y también respecto a participar activamente en la mejora de la calidad y la gestión y la consecución de los objetivos institucionales. Forma parte de la manera de trabajar del CUESB la mejora continua y la búsqueda del mejor sistema de control de calidad.

El pliego de condiciones del CUESB (<https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/300103871>) marca una línea de trabajo que recoge los antecedentes y readapta y ajusta su política de calidad y sus objetivos a la nueva realidad.

### **Líneas estratégicas**

A lo largo de los años, el CUESB ha trabajado por el desarrollo de sistemas que permitan la mejora continua, siempre en torno a **cinco líneas estratégicas**:

1. Un centro pionero en la intervención psicosocial inmediata en situaciones de emergencia.
2. Un centro innovador y eficaz ante los incidentes críticos en la ciudad por su estructura de mando, control, coordinación y cooperación.
3. Un centro con profesionales altamente capacitados, expertos, comprometidos con el servicio a la ciudad y el desarrollo de un sistema de gestión propio de calidad como herramienta para incrementar la calificación y la competencia.
4. Un centro moderno y excelente en la gestión, que incorpora mejoras técnicas.
5. Un centro comprometido con la estrategia municipal en vista de la emergencia climática y alineado con el Plan Clima y el Plan Calor del Ayuntamiento de Barcelona (desde el 2024).