

INFORME RELATIVO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURIDICA A PERSONAS MAYORES FACILITADO POR LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA EN COLABORACIÓN CON EL ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DEL SEÑORIO DE BIZKAIA PARA EL EJERCICIO 2014

El Servicio de Orientación Jurídica a Personas Mayores (en adelante SOJ) se pone en marcha durante el mes de mayo de 2013 por iniciativa del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia (DFB), en colaboración con el Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Vizcaya (ICASV), para la prestación de un Servicio de orientación jurídica dirigido a las personas mayores residentes en Bizkaia durante el año 2013.

Se produce su renovación en Convenio bilateral, en el mes de Enero del 2014 por un año natural.

Los objetivos iniciales y que se recogieron en el Informe efectuado por el equipo de Letrados/as en el año, tienen plena vigencia: facilitar la protección de los derechos y el bienestar de las personas de edad, promoviendo a su vez su independencia, participación, cuidados, autorrealización y dignidad (Principios establecidos por la Asamblea General de la ONU en su Resolución 46/91).

El SOJ responde así a la corriente normativa que atiende la realidad sociológica derivada del actual envejecimiento de la población y se oferta a la persona mayor como persona capaz e independiente, dignificando al colectivo desde una perspectiva real y que trasciende el plano puramente normativo.

CONVENIO CON EL ICASV

Para la prestación del Servicio se elige la fórmula del convenio de Servicios sociales, en el que se establece la colaboración del ICASV con la DFB, mediante concesión directa en los términos establecidos en el art. 20.2.c) de la Norma Foral 5/2005, de 31 de mayo, reguladora del régimen jurídico general de las subvenciones otorgadas por la Administración Foral.

Con base en el Convenio suscrito, el ICASV pone a disposición del SOJ un número de abogados (5) colegiados en dicho colegio profesional, que prestarán el Servicio de manera directa en el despacho acondicionado al efecto en las oficinas de DFB del número 14 de la calle Lersundi en Bilbao, de lunes a viernes, en horario de 9:00 a 11:00.

El registro teórico de atención, está pautado en horario consulta de media hora y así se oferta a través del Call Center y la página web de la DFB a los usuarios, a razón de un máximo de cuatro consultas cada mañana.

Se garantiza la prestación del Servicio en euskera y castellano.

A su vez, la DFB concede al ICASV una subvención para la financiación de las obligaciones asumidas por el mismo en relación con el presente proyecto.

El SOJ se plantea como actividad experimental, comenzando a prestarse el 2 de mayo de 2013 Habiéndose establecido como fecha prevista de finalización el día 31 de Diciembre del 2013 (sujeta a revisión).

Este carácter experimental que caracterizó al Servicio en el año 2.013, se ha transformado por la consolidación tanto del Equipo, como del Servicio, como por el aumento significativo de usuarios, tal y como se trasladará en las conclusiones que los datos estadísticos de número de usuarios y asuntos arrojan.

Se reitera durante el año 2.014, y se reitera para el presente 2.015, garantizando así al usuario el acompañamiento y la permanencia a su atención.

EQUIPO DE LETRADOS/AS QUE PRESTAN EL SOJ Y SOPORTE

Tras un proceso de selección abierto a todos/as los/as colegiados/as del ICASV, se constituye un equipo de cinco letrados/as con formación y experiencia multidisciplinar y capacidad para atender de forma adecuada el amplio ámbito material de las consultas.

El equipo se auto-organiza para la atención diaria del Servicio, estableciendo reuniones periódicas de grupo, en las que se ponen en común las diferentes consultas así como otros aspectos relativos al funcionamiento del SOJ.

Además el equipo cuenta para el desarrollo de su labor con un soporte amplio, en el que se encuentra el acceso directo al propio Colegio de Abogados, al Servicio de Beneficio de Justicia Gratuita, a la DFB), y demás Organismos relacionados con el amparo a las personas mayores, lo cual permite tejer una efectiva red de amparo y asistencia social al colectivo de personas mayores, y ofrecer soluciones alternativas, globales y específicas a las necesidades de este colectivo. Se trata por ello de un equipo multidisciplinar en sus conocimientos y transversal en la gestión de los asuntos.

A efectos valorativos y de control, se celebran reuniones bimensuales entre el equipo y un miembro de la Junta del ICASV, responsable de la coordinación del Servicio, que permiten asegurar su buena marcha y valorar, en su caso, posibilidades de mejora en su organización y prestación.

En el periodo que se informa, el Servicio se ha desarrollado con normalidad en lo que respecta al equipo de letrados/as que lo forman, por lo que no ha sido preciso convocar ninguna reunión con carácter extraordinario ó urgente.

Asimismo, tanto los trabajadores del Servicio de Actuaciones Institucionales y Proyectos Sociales de DFB como el resto de personal involucrado en la prestación del SOJ por parte de la DFB, se han mostrado en todo momento accesibles al equipo, no habiéndose producido ninguna incidencia reseñable.

El Equipo de Letradas/o que ha atendido a los usuarios mayores de edad, ha logrado una cohesión interna y de atención que aporta un Servicio personalizado a nivel de usuario. La experiencia y práctica del período Mayo 2.013 a Diciembre 2.014, ha supuesto a nivel interno, en el equipo, la asunción personalizada de las atenciones de los usuarios, estableciendo en este año 2.014, especialización en los asuntos que se trasladan por las personas mayores. En definitiva, la cohesión del equipo que básicamente viene determinada por la experiencia, permite una agilidad tanto en la utilización de los medios materiales que oferta la propia DFB (acceso a la base de datos, conocimiento interno del funcionamiento del Call Center y la página web, trato personal con los medios materiales y personales de las dependencias físicas...) que permite una agilidad en la respuesta matizada a las peticiones de las consultas a tratar.

La viabilidad de los tipos de asuntos, se matiza en función de la especialización del equipo de Letrados, permitiendo en este año, la asunción de los días y horas de consulta a los usuarios conforme al perfil del tipo de asunto que se demanda. Así, es habitual en este año encarrilar cada procedimiento en función de la especialización de cada Letrado, para lo cual, el Equipo pone a su disposición herramientas internas de comunicación ágil que permiten esa dotación especializada. Así, el equipo se comunica por medio de móvil, para atender conforme a las peticiones y su especialización, y el equipo de Letradas/o, incluso varía los días preestablecidos de consulta a cada uno de los integrantes, si es preciso para satisfacer la demanda especializada.

Esta cohesión interna, que permite una atención personalizada, dinámica y ágil sin ningún tipo de coste ni material ni humano, ni al Colegio ni a la propia DFB, Departamento de Bienestar Social, se logra por la experiencia práctica del Equipo, dinámica de grupo consolidada y que reporta beneficio y calidad en la atención.

Anualmente, se establece una reunión con el Equipo de Letradas/o, representante de la Junta del Colegio de Abogados, y responsables del Departamento de Acción Social de la DFB, para valorar el Servicio por ambas partes, revisar la Base de Datos como herramienta básica de acceso estadística y control de la efectividad del Servicio, y cuantas otras cuestiones materiales y personales afecten a este Servicio. Dicha reunión ya se ha producido satisfactoriamente.

USUARIOS DEL SERVICIO

El SOJ está destinado a personas mayores residentes en el Territorio Histórico de Bizkaia. Se trata un colectivo que requiere respuestas y soluciones concretas, efectivas, accesibles y asequibles a sus medios económicos y su capacidad.

Los usuarios del Servicio se dan de alta en una base de datos creada al efecto y que gestionan Letrados/as y caso de asistencia técnica, existe comunicación directa con el Servicio que gestiona la citada base de datos.

NÚMERO DE USUARIOS.

AÑO 2.013 : 111

AÑO 2.014.....159

De los usuarios 50 han sido hombres y 109 mujeres

NÚMERO DE EXPEDIENTES

AÑO 2.013.....138

AÑO 2.014.....213

De los 213 expedientes NUEVOS han sido 71 hombres y 142 mujeres. A estos 213 expedientes hay que añadir dos más que salvo error u omisión no se han computado en el programa del SOJ ya que corresponden a usuarios que se dieron de alta en el año 2013 y volvieron en el año 2014 abriendo dos expedientes nuevos más.

El dato estadístico de que más del doble de usuarias sean mujeres, ya fue reflejado en los datos del Informe del año 2.013, reiterándose una realidad social que es innegable, y que se basa en el perfil de cuidadora que acompaña al género femenino. La atención de menores, dependiente, y/o mayores, recae una vez más en el género femenino, análisis sociológico que no es novedoso, y del que existen múltiples estudios, siendo este Servicio una constatación más de esa realidad social. No podía ser de otra manera.

El número de expedientes, superior a usuarios, establece una de las conclusiones que ya fue anticipada en el anterior Informe, y es la fidelización ó repetición del usuario, perfil persona mayor, pero con asuntos y consultas diferentes, que encarrila a través de este Servicio otras consultas que le preocupan, y al que decide repetir, una vez que conoce el Servicio, y todo ello básicamente por la confianza que establece con el Letrado/a que le asiste, siendo muy común y habitual que los propios usuarios una vez atendidos, soliciten expresamente al profesional que le asistió en el inicio. No obstante, se reitera e informa continuamente a los usuarios que el equipo es uno y que se permite la atención personal y fidelizada, siempre que sea posible, admitiéndose de forma natural por la persona usuaria, esta fórmula.

Este criterio viene determinado por la lógica de la búsqueda de la base de datos, que estableciendo el campo de número del D.N.I. permite el acceso a la ficha de ese usuario/a a través de la cual se accede a todas las consultas del usuario.

Dicho esto, el ratio de usuarios/expedientes atendidos durante el periodo que se informa es de dos diarios, si bien este se corresponde a un número mayor de asuntos planteados. Se observa por otro lado, un descenso del número de usuarios en el mes de Agosto en los que existen días sin demanda del Servicio.

Otra de las conclusiones, que se reitera es la necesidad de una publicidad cada dos meses desde la propia DFB, para dinamizar y racionalizar de forma efectiva este Servicio. Se detecta el desconocimiento por el usuario medio del calendario de atención, que en el año 2014, ha sido de 248 días, todos los hábiles del calendario, no existiendo ningún "puente" ó vacaciones por parte del Servicio que atiende todos y cada uno de los días hábiles del calendario laboral para Bizkaia y concretamente Bilbo.

En cuanto al criterio de edad, el 78% de los usuarios son mayores de 65 años. El 22% restante, acude en un porcentaje muy alto (80%) para resolver cuestiones de sus progenitores, ó de sus familiares directos, ante la imposibilidad por dependencia de acceso directo por parte del interesado.

Por municipio de origen, un 40% (64) de los usuarios proceden de Bilbao mientras que el 46% (73) lo hace de otras localidades de Bizkaia, principalmente, Barakaldo y Santurtzi.

Se refleja en la base de datos que 22 usuarios proceden de fuera de Bizkaia, un porcentaje del 14%.

- Este dato no es correcto y no acredita la realidad del usuario que sí es bizkaino en su totalidad. La disfunción se ha generado al cumplimentar en la base de datos estadística en el campo de residencia ó domicilio la que aparece en el D.N.I, siendo usuarios que en su nacimiento nacieron fuera de Bizkaia, pero que son residentes del municipio de Bizkaia.

Detectada esta irregularidad, se procede por parte del equipo jurídico, a establecer como pauta para la cumplimentación de la base de datos, reflejar el domicilio de residencia, independientemente de su nacimiento.

Respecto al idioma utilizado, la gran mayoría de usuarios demanda el Servicio en castellano siendo muy contadas las ocasiones en las que se ha preferido la atención en euskera. Se detecta asimismo, que en general los usuarios euskaldunes prefieren tratar el asunto objeto de la consulta en castellano, utilizando el euskara a nivel coloquial y cuando entiende resuelta la consulta. La afinidad con el idioma, resulta en todo caso gratificante para el usuario, estableciéndose un nivel de confianza casi inmediato al poder ser atendido en euskara.

Los datos estadísticos, establecen que de los 159 usuarios, un 98% (156) han sido atendidos en castellano, y un 2% en euskara y castellano.

Por último, cabe hacer una distinción entre dos grupos de usuarios: Uno, integrado por personas mayores que carecen tanto de recursos económicos para contratar un Servicio externo como de familiares o personas de confianza en su entorno, y que acuden al SOJ en busca de ayuda para cumplimentar trámites que no saben realizar por sí solos o para orientarse en cuestiones que no entienden; y otro, integrado por personas que cuentan con recursos económicos y familiares, y que consultan asuntos relacionados fundamentalmente con disposiciones a título gratuito (donaciones) o mortis causa

(sucesiones, herencias, testamentarias...) y engaños (fraudes y estafas), con relación a los cuales, su entorno es precisamente el origen del problema.

En el año 2.013, la mayoría de usuarios han tenido conocimiento del SOJ a través de los medios de comunicación (70%), aunque los hay que acuden derivados por los Servicios sociales públicos (15%) o por recomendación de otros usuarios (15%).

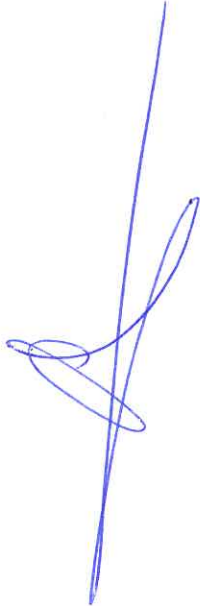
En el año 2.014, la mayoría de usuarios, han tenido conocimiento del SOJ a través de Organismos que atienden a sus otras necesidades básicas: Ayuntamientos y Servicios sociales 30%, propia DFB 25%, y en un porcentaje superior al 40%, por contacto con otros usuarios ó fidelización, es decir, por conocimiento propio.

El 13% acude por propaganda ó publicidad de medios de comunicación, habiendo sido significativo que este año 2.014, ha existido sólo en el primer trimestre publicidad a través de ese medio.

Debe reiterarse dicha publicidad, dado que es constatable que cuando se da, el número de usuarios se eleva significativamente.

AMBITO MATERIAL DE LAS CONSULTAS

Los asuntos tratados durante el año 2.014, en estos 215 expedientes, conforme a los datos recabados, han sido :



Sucesiones y Donaciones.....	74
Familia.....	15
Incapacidad.....	21
Defensa de consumidores.....	24
Propiedad horizontal.....	28
Prestaciones y Servicios Sociales.....	15
Sobre asociaciones jubilados.....	1
Violencia y maltrato.....	1
Seguros.....	3
Tributos.....	2
Jubilación.....	1
Justicia Gratuita.....	2

Otros.....26

TOTAL 213

En el campo OTROS, se detecta la necesidad de aperturar un campo en la base de datos, en concreto referido a “voluntades anticipadas” ó “testamento vital”, asuntos que junto con sucesiones, son los que más preocupan a nuestros mayores, lógicamente.

La labor del Equipo de Letradas/o, sigue la dinámica del anterior período, consistiendo en:

- Informar, explicar y centrar la cuestión.
- Dar orientación, exponiendo si hay o no necesidad de adoptar acciones judiciales.
- Dar soluciones extrajudiciales.
- En ocasiones ayuda a la redacción o preparación de escritos previos a la vía jurisdiccional.
- Derivar a otros organismos o profesionales.
- Informar acerca de la posible continuidad del Servicio a partir de diciembre del 2014.
- Acompañamiento cuantas veces fueren necesarias. Este acompañamiento se ha podido dar por primera vez en el año 2014, una vez consolidado el Servicio. Supone una fuente de tranquilidad a la persona mayor de edad usuaria, el conocer que puede acudir reiteradamente a este Servicio, hasta la finalización de las gestiones ó encarrilamiento que se le propone siendo fuente de alivio esta ayuda, que sólo es posible ofertar, si existe continuidad.

No se ha detectado abuso alguno por parte del usuario en este plus de acompañamiento que en el año 2014 se ha podido ofertar, dotando de calidad humana y profesional a la persona mayor, a la que se le empodera en su independencia, con el apoyo de profesionales a su disposición continuada.

CONCLUSIONES

- El Servicio está consolidado en un porcentaje estimado de un 60%, dado que la fidelización de usuario que se colige del número de expedientes muy superior al número de usuarios, establece una pauta de que quien conoce el Servicio, lo utiliza de nuevo cuando existe otro asunto que le preocupa.

- Esa pauta de reiteración, establece otra conclusión jurídica, y es la correcta y satisfactoria resolución de los conflictos de forma extrajudicial, siendo muy escaso el número de usuarios a los que se les deriva a procedimiento judicial.

- Con relación al Servicio, su funcionamiento, tanto de cara al usuario como a nivel interno se valoran como adecuados y satisfactorios. No precisa de ningún cambio ni inversión.

- Con relación al Equipo de los cinco letrados, se debe significar que el recorrido en el tiempo, la experiencia adquirida, los conocimientos prácticos y las pautas de actuación, han supuesto en este año 2.014, una atención continuada, continúa y especializada con el usuario.

- El Equipo de Letrados, conoce de forma exhaustiva el programa, las instalaciones, los medios materiales y personales que tiene a su disposición, su perspectiva especializada y transversal, en los dos idiomas de la CAPV, y tras el tiempo invertido en este Servicio, está capacitado para gestionar de forma racional los medios que el Departamento ha puesto a su Servicio.

Se constata además, que no ha sido necesaria en todo el año 2.014, ningún tipo de inversión ni económica ni personal que la prevista desde el inicio de experimentación de este Servicio, que no ha existido ningún tipo de petición por parte del Equipo, por lo tanto, que la dotación presupuestaria ó personal a este Servicio está racionalizada, y con tendencia a una cada vez más cualificada atención a la persona mayor de edad.

No se prevé además, ninguna necesidad de medios materiales ó humanos nueva ó diferente en este año 2.015.

El acceso a través del SOJ a otros Servicios jurisdiccionales, sociales, de cualquier índole, está garantizado por el perfil del Equipo de Letrados, dada su trayectoria profesional anterior, los años de colegiación y ejercicio, especialización, y la transversalidad que la experiencia general de su profesión les acompaña, y básicamente el conocimiento directo y práctico de este Servicio que gestionan desde su inicio.

El equipo de Letrados, además, a través de la experiencia que le está dando la gestión concreta de este Servicio, durante el año 2.014, ha sido promotor de dos jornadas de Derecho del Mayor, en su foro de Abogados, complementándose así su proyección profesional con especialidad en el campo del Derecho de las Personas Mayores.

No precisa de ningún cambio ni inversión.

- La usuaria o tipo del SOJ es mujer, mayor de 65 años, bilbaína y castellanoparlante, con dificultades en cuanto al manejo de información y realización de gestiones con los Organismos Oficiales. En ocasiones las consultas tienen proyección jurídica, si bien en su mayoría existen soluciones alternativas, desconocidas para el usuario antes de acudir a los Tribunales. Se aprecia una gran satisfacción por parte de los

usuarios derivada del simple hecho de disponer de información veraz y transmitida de forma coherente con las capacidades y necesidades del usuario, así como el acompañamiento que una vez consolidado el Servicio se les puede brindar por primera vez en este año 2.014, y que continúa en el 2.015.

- Si bien el ratio de consultas diarias atendidas (2) no alcanza el proyectado inicialmente (4) se estima ideal al permitir prestar una atención personalizada y muy dedicada a la persona mayor, lo que dota al Servicio de una gran calidad.

Respecto al nivel de ocupación de las citas.

El Servicio, cuya andadura se inició en Mayo del 2.013, estableció en su inicio, una pauta de atención del Servicio, establecida en un Servicio diario, todos los días hábiles por calendario laboral del año, a razón de cuatro (4) citas diarias, desde las 9 a las 11 de la mañana, es decir, a razón de atención al usuario de media hora.

Si bien, esta previsión parecía en su inicio correcta, la práctica ha impuesto la conclusión de que esta expectativa es irreal y por lo tanto, a nivel estadístico debe ser objeto de corrección.

Si bien no ha existido una demanda diaria (que se reitera, ha sido constatado que se activa en función de una mínima publicidad dirigida al perfil del usuario, sin grandes costos) que haya supuesto cuatro usuarios en la franja de dos horas, el equipo jurídico, constata y así lo traslada al Departamento, que resulta imposible en parámetros de calidad y atención al Derecho de las Personas Mayores, establecer las expectativas de atención, en un número potencial de cuatro usuarios en dos horas.

Las ocasiones, que han existido, en las que el Servicio ha sido demandado en tres citas en la franja horaria de las dos horas diarias, resulta imposible cumplir con la hora de finalización del Servicio a las 11.00. El perfil de usuario, al que se destina este Servicio, requiere una atención pausada, a veces limitada incluso en la comunicación por las limitaciones físicas, y que merece precisamente, ese espacio temporal de atención especializada. El tiempo marcado de media hora de cita para la consulta, deviene como expectativa de ocupación de citas, inviable.

Así, en este año 2.014, se propone por parte del equipo jurídico y en atención al perfil de usuario, que el parámetro de citas potenciales, se marque a razón de un máximo de tres citas al día, los días hábiles del año conclusión que arrojaría un total anual de citas potenciales, de 651 frente al número de citas potenciales que al inicio de este Servicio se fijó en 988.

En base a los datos de ocupación de citas, (potenciales 651) con acomodo a esta conclusión, el porcentaje de ocupación (258 usuarios) de las citas potenciales en parámetro más adecuado a la realidad, tras la andadura, ha supuesto en el año 2.014, un porcentaje del 40%.

La aspiración del Servicio y del equipo que presta el Servicio, es elevar este porcentaje de ocupación, para lo que se establecen las siguientes conclusiones con intencionalidad del correspondiente acomodo para su consecución:

Existe un desconocimiento por parte del usuario de la disponibilidad absoluta por parte del Equipo y del Servicio de atención los 248 días hábiles del año 2014, detectándose que los días "puente" ó período de vacaciones (verano, semana santa, navidad..) un descenso en los usuarios.

Es preciso pautar una publicidad, quizá en los períodos previos a dichas vacaciones, para potenciar la utilización de los medios materiales y humanos que están a disposición del usuario.

Que la publicidad que se propone dirigida al perfil de usuario, además, no requiere de desembolso económico de entidad. Propuestas: meras fotocopias de la existencia del Servicio, con el número de teléfono, y su carácter gratuito, en lugares de lógica visibilidad para la persona mayor, ó sus cuidadores. Así, los juzgados, las residencias de ancianos, los ayuntamientos, centros sociales, etc...

Cuñas en radio, han resultado muy efectivas las dos únicas veces que se han dado por parte del Departamento.

Cualquier noticia, encarrilada a través de los periódicos gratuitos que se reparten por el Gran Bilbao, resultaría efectiva.

Se valora como positiva la web pero el acceso a internet es materia que no llega directamente a la persona mayor, sí a su círculo familiar ó de cuidadores que también son usuarios en nombre de las personas mayores, pero no se debe de olvidar esos otros accesos directos, que estimamos, pueden activar la utilización del Servicio, en definitiva alcanzar un porcentaje de ocupación de citas, muy superior al 40% que se ha dado esta año 2014.

Se reitera la constatación de que mediante la orientación jurídica que presta el Servicio, se contribuye a la optimización de recursos y al ahorro de costes tanto para la administración pública como para el ciudadano y la independencia que se le otorga a la persona mayor, dado que al atender de forma profesional, especializada y humana en dependencias y horario de calidad, es directamente la persona mayor la que adquiere la toma de decisiones sobre ámbitos que le preocupan.

El Servicio debe continuar, porque se ha constatado su uso, no precisa dotarle de más medios materiales y humanos, funciona de forma natural, adecuada y satisfactoria, y supone un medio concreto y efectivo de cobertura a la persona mayor en el territorio de Bizkaia.

PROPUESTAS

1. Continuar, el Servicio, dado que en el año 2014, sin ninguna necesidad de modificación o aportación económica, se constata un aumento significativo en el número de expedientes. Año 2013: 138. Año 2014: 213. Renovación del Convenio.

2. Establecer como número de citas potenciales posibles, la de 651 al año, frente a las 988 ponderadas en el inicio de la andadura, dado que la práctica ha demostrado la inviabilidad de atención en el número de cuatro citas al día, perfilando un ideal absoluto el de tres citas al día.

3. Ponderar la pertinencia de utilizar los medios de comunicación, incluso fotocopias de la existencia del Servicio, en las fechas cercanas al inicio de períodos de vacaciones, para incentivar la utilización del Servicio que está hábil esos días.

Las cuñas de radio, e inserción de publicidad mínima en periódicos gratuitos que se reparten en el Gran Bilbao.

Un mínimo de activación de la publicidad una vez cada dos meses, y siempre coincidiendo con antelación al inicio de períodos vacacionales, arrojaría a tenor de este equipo, una sustancial elevación de ocupación de citas, y por lo tanto de utilización del Servicio. Sin costo alguno, se racionalizarían los medios materiales y humanos existentes.

Sería proponer con un calendario, una publicidad por los medios de comunicación, y por medio de fotocopias en los lugares afines al perfil de usuario.

Siempre incidir en su CARÁCTER GRATUITO.

4. Elaborar una sencilla encuesta de satisfacción para conocer de un modo más objetivo los niveles de satisfacción de los usuarios.

5. Establecer una reunión con DFB y el Equipo para trasvase de impresiones, y acceso a los datos de la Base de Datos, para poder tener constatación de las, a veces, intuiciones jurídicas que se deducen por nuestra práctica.

- Esta propuesta número 5 ya ha sido cumplimentada, (29/01/2015) habiendo establecido a partir del primer informe borrador, modificaciones y propuestas de actuación tendentes a la mejora del Servicio, y que se recogen grosso modo en este informe propuesta.

En Bilbao a 6 de Febrero del 2015.

Equipo Jurídico del Servicio de Orientación Jurídica

A la Persona Mayor

Del Dpto. de Acción Social de la DFB.

