

# Oficina de Atención al Socio



Desde hace casi tres años, Aspanias dispone de una Oficina de Atención al Socio que se encarga de prestar apoyo tanto a los socios actuales como a los potenciales y ofrece información a todo aquel que esté interesado en saber el trabajo que se realiza en la casa. A la cabeza de este servicio está Susana Urrutia, psicóloga, y Marisa Marijuán, vicepresidenta de la Junta Directiva de la Asociación. Cuando hablan, desprenden entusiasmo, interés. Ellas son los rostros de la Oficina de Atención al Socio, dos personas amables y sonrientes que tienen la cualidad de hacerte sentir en casa desde el primer momento. "Al final de eso se trata", señala Marisa, "de que uno sienta que esta es su casa".

Esta oficina es la puerta de entrada en Aspanias y al lugar donde acudir si tienes una pregunta, una duda, una queja o una sugerencia. "Aquí se posee una visión global del Grupo y vamos a saber informar a las personas que vengan o derivarles a aquellos que lo puedan hacer", comenta Susana. También insisten en que no solo es la puerta de entrada, sino que se les acompaña durante el proceso a través de todos los servicios asociativos Aspanias. Esto requiere una buena coordinación entre los diferentes equipos.

Muchas de las personas que visitan esta oficina son familias externas a Aspanias que están interesadas en los servicios que ofrece el Grupo. Susana se encarga de orientarles y abrirles nuevas puertas dependiendo de su situación. "Normalmente las reuniones son muy positivas y las familias se van más tranquilas después de haber hablado con nosotros",

afirma Urrutia. "Se dan cuenta de que hay gente que está interesada en su vida, que quiere escucharles y eso da una tranquilidad enorme", apunta Marisa.

La puerta de su despacho está siempre abierta para atender las necesidades de los socios e informar a la sociedad en general. "Si no quieren venir aquí, yo puedo desplazarme para hablar con ellos", dice Susana convencida. Sin embargo, no todos se atreven a dar el paso. Ahí, Marisa, directiva y familiar, juega un papel muy importante: "Yo soy igual que ellos y tienen más confianza conmigo. Por eso, veo dónde puede haber problemas o dudas y se lo comento a Susana para que les ayude". Es una labor en equipo para que nadie esté falto de información o atención en Aspanias.

### **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

La Oficina de Atención al Socio también ofrece un servicio para plantear quejas o sugerencias. Se realizan a través de un proceso serio que se gestiona desde la misma oficina. "A la mayoría de las personas que han venido, hemos sido capaces de solucionarles el problema. Noto una mayor confianza de la gente que nos visitan", indica Susana. Por su parte, Marisa insiste en que "si alguien tiene un problema, que venga aquí y lo intentaremos solucionar. Lo que no tiene sentido es ir contándolo por ahí a personas que no pueden ayudarte. Estamos aquí para solucionarlo".

### **IMPORTANCIA DE LA DINAMIZACIÓN ASOCIATIVA**

A la pregunta de cuál es el papel que juegan las familias en la casa, ninguna de las dos duda. "Es fundamental", dice Urrutia. "Somos los pilares de todo esto", añade Marijuán. En ese sentido, Marisa, sin pelos en la lengua, hace un llamamiento reivindicativo: "En Aspanias hay familias que se involucran mucho y que están aquí todo el día trabajando por sus hijos o hermanos. Pero también las hay, que 'aparcen' aquí a sus familiares y como todo les va bien, no se vuelven a preocupar. Debemos saber que todo el mundo puede aportar algo interesante a esta casa y su ayuda siempre será bienvenida."