

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE

GAIETAKO SAILA

Gizarte Gaietako Sailburuordetza

Gizarte Zerbitzuetako Zuzendaritza

**DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y
ASUNTOS SOCIALES**

Viceconsejería de Asuntos Sociales

Dirección de Servicios Sociales

PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CAPV 2011-2014

Junio 2011

1. PRESENTACIÓN

1.1. Elementos básicos del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV

Este documento recoge los ejes, objetivos y acciones del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV, así como el diagnóstico de necesidades en el que se basa, los indicadores de evaluación correspondientes a las diversas acciones previstas, y el dispositivo acordado para el seguimiento de su aplicación. El Plan incluye también la cuantificación económica de las acciones cuyo liderazgo corresponde al Gobierno Vasco y, más concretamente, dentro de ellas, de aquellas que por su nivel de concreción permiten una cuantificación razonablemente rigurosa.

Los ejes, objetivos y medidas que se plasman en este Plan se derivan del diagnóstico de necesidades realizado y se complementan con la ordenación territorial, las dotaciones mínimas, los indicadores sintéticos, la memoria económica y las pautas de desarrollo de la red de servicios que se establecerán en el Mapa de Servicios Sociales de la CAPV, así como con el resto de los elementos de planificación y regulación que se están desarrollando en la actualidad (fundamentalmente, el Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales). Esa es la razón de que no figuren en el Plan elementos relacionados con la cobertura,

la intensidad, la dotación o la ubicación territorial de los diversos servicios y centros, dado que su dimensionamiento, sus características y su coste se establecerán en el Mapa y/o en el Decreto de Cartera. Ambos elementos figuran, de hecho, como acciones prioritarias dentro del propio Plan.

Para la definición del Plan Estratégico se ha procurado elaborar un catálogo sintético y abierto de acciones que, por una parte, establezca las orientaciones estratégicas básicas que han de vincular al conjunto de las instituciones con competencias en materia de Servicios Sociales en la CAPV, y que, por otra, permita a esas instituciones el necesario margen de maniobra en cuanto a la definición práctica de esas orientaciones. Se ha procurado además establecer un número limitado de ejes, objetivos y acciones, con la intención de que puedan visualizarse más fácilmente los retos prioritarios que el Sistema Vasco de Servicios Sociales tiene planteados para los próximos años y de que los esfuerzos comunes se centren en un núcleo de objetivos y medidas esenciales. Desde ese punto de vista, cabe subrayar que, más allá de un catálogo de medidas coherentes y relacionadas, el Plan constituye fundamentalmente una definición articulada de las prioridades que el Sistema tiene planteadas a corto y medio plazo para su consolidación.

Se ha realizado un esfuerzo por incluir en el Plan objetivos y acciones con un similar nivel de concreción, evitando tanto los enunciados excesivamente generales como la definición de actuaciones muy concretas o específicas. Se ha considerado en ese sentido que la concreción última de las acciones mediante las cuales han de alcanzarse los objetivos del Plan corresponde, de acuerdo al reparto competencial establecido en el marco de los Servicios Sociales en la CAPV, a las diversas instituciones competentes en la materia, con arreglo a estas orientaciones generales, pero también con arreglo a las situaciones, necesidades y opciones adoptadas en cada ámbito territorial. Se ha procurado, además, mantener en todo momento un criterio realista en cuanto a la definición de las acciones y los objetivos, al objeto de no plantear medidas excesivamente ambiciosas que, a la postre, resulten imposibles de cumplir.

Debe decirse por otra parte que en el Plan se incluyen tanto acciones que no están siendo desarrolladas en la actualidad por ninguna institución, como otras cuya aplicación está ya prevista (o, incluso, en algunos casos, iniciada). La inclusión de esas acciones responde a dos razones: la voluntad de recoger en el Plan todas las medidas orientadas a dar respuesta a las prioridades antes señaladas, y la necesidad de que algunas de las medidas que ya se están aplicando en algunos ámbitos o sectores, de forma parcial, se generalicen y extiendan. Por otra parte, el Plan incluye en algunos casos, como medidas específicas de actuación, la elaboración de planes

sectoriales de acción, tal y como se recoge en el artículo 37 de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales.

Finalmente, es importante señalar que, en la aplicación del Plan, todas las medidas deberán incorporar la perspectiva de género, de acuerdo con el título 11 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres. Igualmente, la aplicación de las medidas habrá de realizarse teniendo en cuenta la necesidad de integrar perspectivas múltiples, entre ellas la diversidad sexual, intergeneracional e intercultural, de accesibilidad universal, de acuerdo tanto a la exposición de motivos de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales como a su artículo 7, letra c, que se refiere a la igualdad y la equidad. Se pondrán en ese sentido los medios para que tanto en el marco del diseño como en el de la evaluación de las medidas del Plan se integren las perspectivas de género, de diversidad sexual, intercultural, intergeneracional y de accesibilidad universal y diseño para todos y todas, de manera transversal y al objeto de que informen las acciones a desarrollar.

1.2. Estructura del Plan y metodología seguida para su realización

El presente Plan se articula a través de tres niveles o categorías:

- Un total de siete Ejes Básicos de Intervención, en los que se definen las áreas en las que prioritariamente deberán centrarse los esfuerzos de las instituciones durante la vigencia del Plan.
- Un total de 29 Objetivos Estratégicos, que permiten establecer qué avances concretos han de darse en cada uno de esos ejes.
- Un total de 80 acciones, mediante las cuales han de alcanzarse los objetivos señalados. Para cada una de esas acciones se detallan diversos elementos, como la entidad responsable de su realización, los aspectos prioritarios que se deberán tener en cuenta en su aplicación y los indicadores de evaluación que habrán de tenerse en cuenta para la evaluación del Plan, además de, en los casos señalados, la cuantificación del coste que podría suponer su realización. Si bien se ha procurado que cada uno de los objetivos o acciones se corresponda con un eje específico, en muchos casos resulta evidente que determinadas acciones podrían corresponder a más de un objetivo. En general, sin embar-

go, cada una de las 80 acciones se ha incluido una sola vez, vinculada al objetivo con el que más directamente se relaciona.

El Plan plantea, además de los Ejes, Objetivos y Acciones señaladas, una línea de acción básica o transversal que –por acuerdo de todas las instituciones que ha intervenido en su definición– ha querido distinguirse, por su carácter estratégico, del conjunto de las medidas que conforman el Plan. Se trata de una línea de acción relativa a la financiación y la sostenibilidad económica del sistema de Servicios Sociales, que todas las instituciones consideran esencial y, desde ese punto de vista, previa y distinta del resto de las acciones. Si bien esa línea de acción adopta la misma estructura que los siete Ejes que integran el Plan –con 3 Objetivos Estratégicos y 6 acciones–, se le ha querido por su importancia dar una categoría distinta, lo que necesariamente habrá de tenerse en cuenta a la hora de la aplicación y de la evaluación del Plan.

La determinación de los ejes, los objetivos y acciones del Plan se derivan, fundamentalmente, de cuatro fuentes:

- el Diagnóstico de necesidades elaborado y que se incluye, actualizado, en este documento.
- la propia Ley 12/2008 de Servicios Sociales, que establece una serie de medidas a desarrollar para la definitiva articulación del sistema vasco de Servicios Sociales.
- las discusiones mantenidas y los acuerdos adoptados en el seno de un grupo de trabajo interinstitucional, en el que han participado tanto la Asociación de Municipios Vascos EUDEL como las Diputaciones de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa y la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco¹.
- las aportaciones de profesionales y otros agentes sociales, así como las organizaciones que representan a las personas usuarias de los Servicios Sociales.

¹ En lo que se refiere a la participación institucional en la realización del Plan, debe señalarse que, además de las discusiones mantenidas en el seno de ese Grupo de Trabajo, con fecha de 17 de junio de 2010 se realizó ante el Órgano Interinstitucional de Servicios Sociales una presentación de sus elementos básicos. Igualmente, con fecha 22 de enero de 2010, y en el marco de una reunión del Pleno del Consejo Vasco de Servicios Sociales, máximo órgano de carácter consultivo y de participación adscrito al Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, se debatió sobre el diagnóstico de necesidades en el que se basa en Plan.

El presente documento incluye, además de esta presentación, los siguientes bloques o capítulos:

- El diagnóstico de necesidades elaborado.
- La determinación de la línea de acción estratégica relativa a la financiación y la sostenibilidad económica del Sistema.
- El catálogo de ejes y objetivos del Plan.
- Una serie de cuadros en los que se detallan las acciones correspondientes a cada Eje y Objetivo estratégico, así como los aspectos más significativos –entidad responsable de su realización, grado de prioridad, aspectos prioritarios que se deberán tener en cuenta en su aplicación e indicadores de evaluación– de cada una de ellas.
- Un calendario con los plazos previstos de inicio y finalización de cada una de las acciones contempladas.
- La cuantificación de las medidas considerables cuantificables.
- El dispositivo establecido para el seguimiento y evaluación del Plan.

2. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES

2.1. Introducción

La Ley 12/2008 de Servicios Sociales establece de cara a la elaboración del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV la necesidad de que éste incluya un diagnóstico de las necesidades sociales y un diagnóstico de su evolución. Tal diagnóstico de necesidades se ha dividido en dos partes:

- La primera de ellas incluye un análisis de la prevalencia de las diversas contingencias que cubre el sistema de Servicios Sociales (dependencia, desprotección y exclusión) y de su previsible evolución a lo largo de los próximos años, así como del alcance de los diversos recursos, servicios y prestaciones que configuran el Sistema, tanto desde el punto de vista de su cobertura como de su intensidad y su despliegue territorial. Ese diagnóstico ha servido de base para el dimensionamiento de la red de servicios y prestaciones que se recoge en el Mapa de Servicios Sociales, y se incluirá en el propio Mapa.

- La segunda parte del diagnóstico hace referencia a la realidad interna del sistema de Servicios Sociales e identifica los elementos estructurales que se consideran prioritarios para su consolidación. Ese análisis ha servido de base para la definición de los

Ejes, Objetivos y Acciones que conforman el presente Plan de Servicios Sociales y, por lo tanto, se incluyen en este documento.

La determinación de los elementos prioritarios identificados en esta fase de diagnóstico se deriva, fundamentalmente, de tres fuentes:

- El borrador de diagnóstico general de necesidades elaborado en diciembre de 2009 para el conjunto del Plan Estratégico, sometido enero de 2010 a la consideración del Consejo Vasco de Servicios Sociales;
- El documento de líneas estratégicas y económicas básicas del Plan de Servicios Sociales, elaborado por la Dirección de Servicios Sociales en octubre de 2010;
- El I Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales, elaborado en enero de 2011.

2.2. Perspectiva estratégica

Tal y como señala la Ley 12/2008 de Servicios Sociales de la CAPV, la finalidad del Plan Estratégico de Servicios Sociales es la de “planificar las prestaciones, servicios, programas y otras actuaciones necesarias para cumplir los objetivos del Sistema Vasco de Servicios Sociales, en el marco de las fórmulas e instrumentos financieros contenidos en esta ley, al objeto de alcanzar la máxima eficacia y eficiencia en el funcionamiento del mismo”. A su vez, la Ley determina la finalidad o **misión** del Sistema en los siguientes términos:

“El Sistema Vasco de Servicios Sociales constituye una red pública articulada de atención, de responsabilidad pública, cuya finalidad es favorecer la integración social, la autonomía y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora y asistencial, a través de prestaciones y servicios de naturaleza fundamentalmente personal y relacional”.

A partir de esa definición de la misión del Sistema Vasco de Servicios Sociales, la propia Ley establece en los siguientes términos la **visión** o situación ideal que debería alcanzarse mediante el desarrollo del Sistema Vasco de Servicios Sociales:

“El elemento central de este nuevo marco es la declaración del derecho subjetivo a los servicios sociales, constituido en un derecho de ciudadanía. Garantizar el ejercicio efectivo de este derecho subjetivo implica, necesariamente, la construcción de un Sistema Vasco de servicios sociales de responsabilidad pública, moderno, avanzado y garantista, comparable en su desarrollo a otros Sistemas públicos orientados al bienestar, dotado de un conjunto de instrumentos de gestión y coordinación capaces de garantizar la vertebración entre los tres niveles administrativos competentes, y en cuyo marco pueda estructurarse toda una arquitectura capaz de sostener la implantación, la ordenación, el desarrollo y la consolidación de una red articulada de prestaciones y servicios, orientada a responder de forma coherente, eficaz y eficiente a los desafíos presentes y futuros asociados a los cambios sociales, demográficos y económicos”.

Establecidas de este modo la misión y la visión del Sistema de Servicios Sociales, antes de señalar los elementos prioritarios para la consolidación del Sistema Vasco de Servicios Sociales, cabe señalar algunos de los elementos básicos que determinan la situación de los Servicios Sociales en Euskadi.

Puede hacerse referencia en ese sentido a tres elementos básicos:

a) *Apoyo ciudadano al desarrollo de los Servicios Sociales*

De acuerdo al I Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales, la ciudadanía vasca se muestra partidaria de avanzar en la consolidación de los Servicios Sociales y se muestra a favor de reforzar los servicios para responder a las necesidades existentes. Desde el punto de vista de la financiación, según ese Informe, un 75% de la ciudadanía vasca está muy o bastante de acuerdo con la idea de que, pese a la crisis económica, se debe seguir incrementando el gasto en Servicios Sociales, mientras que un 21% cree que, para que Euskadi siga siendo competitiva, hay que recortar prestaciones y servicios sociales.

b) *Crecimiento importante, aunque insuficiente, del sistema y asunción de nuevas responsabilidades*

A lo largo de los últimos 20 años, el Sistema Vasco de Servicios Sociales se ha configurado como un sistema de responsabilidad pública sólido y de amplio alcance. A lo largo de esos años, el sistema ha crecido de forma extraordinaria tanto en términos de gasto como de población atendida y personal ocupado, hasta constituirse, efectivamente, como el cuarto pilar de la protección social en Euskadi. Así, por ejemplo, desde el punto de vista del gasto puede subrayarse que en términos de euros corrientes el gasto público en Servicios Sociales se ha multiplicado en Euskadi, desde 1994, por 4,1, mientras el PIB lo hacía por 2,6 y la recaudación de las

Diputaciones por tributos concertados se multiplicaba por 3,1. En ese periodo, el gasto público en Servicios Sociales ha pasado del 1,2% al 2% del PIB y del 8% de la recaudación por tributos concertados al 10,5%.

El importantísimo crecimiento del sistema de Servicios Sociales resulta insuficiente sin embargo para enfrentarse a las necesidades y compromisos que a medio plazo tiene planteados el sistema como consecuencia de al menos tres elementos:

- El envejecimiento de la población, con el consiguiente incremento en el número de personas dependientes, y las crecientes necesidades de apoyo ante los riesgos vitales por parte de las personas y las familias;
- El derecho subjetivo a la percepción de Servicios Sociales que consagran tanto la Ley 12/2008 de Servicios Sociales como la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, y que tienen como consecuencia la universalización del derecho a los Servicios Sociales, con el consiguiente incremento, a medio y largo plazo, en la demanda de prestaciones y servicios.
- El cambio de modelo que trae consigo la Ley 12/2008 de Servicios Sociales, con una apuesta renovada por la intervención individualizada y la atención comunitaria.

c) Crisis económica y reducción de la capacidad de gasto público

Los elementos señalados anteriormente deben ser contextualizados en un marco de crisis económica y reducción de la capacidad de gasto público que, por una parte, dificultan hacer frente a los retos planteados y, por otra, generan un incremento en la demanda de determinadas prestaciones y servicios, haciendo más necesaria si cabe la adopción de medidas que permitan mejorar la eficiencia en el uso de los recursos.

Por otra parte, sin embargo, es necesario insistir en la idea de que el desarrollo de los Servicios Sociales debe considerarse en términos de oportunidad y de inversión, dado el potencial de generación de empleo de los Servicios Sociales, sus elevados niveles de retorno económico y su capacidad para la prevención de problemáticas que implican un coste personal, social y económico muy elevado.

2.3. Diagnóstico de situación de la red de recursos y servicios

Desde un punto de vista más coyuntural, es también conveniente señalar, a partir básicamente del I Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales, los elementos que definen la situación actual de la red de recursos y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales:

El gasto público en Servicios Sociales se incrementa entre 2007 y 2008 en un 18%, lo que supone el incremento interanual más elevado de los últimos catorce años

De acuerdo con los datos de la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social de EUSTAT, el gasto público en Servicios Sociales se ha incrementado entre 2007 y 2008 en un 18% en términos de euros corrientes (16%, en términos de euros constantes). Se trata del incremento interanual más elevado registrado desde el inicio de la serie, en 1994, superior incluso a los que se registraron a finales de los años 90.

En cualquier caso, una parte muy sustancial de ese incremento viene originado por una prestación, en principio, ajena al Catálogo de Servicios Sociales (la RGI) y por la Prestación Económica de Cuidados en el Entorno Familiar (PCEF). El gasto directamente asignados a servicios de atención directa (gasto público corriente menos transferencias a familias) ha crecido entre 2007 y 2008, pero no mucho más que otros años: lo ha hecho en un 13%, en la línea de los incrementos interanuales registrados desde el año 2000, frente al 28% del crecimiento del conjunto de las transferencias a familias, que nunca habían crecido en esa proporción.

El impacto de la crisis se deja sentir en los Servicios Sociales vascos

Pese a este incremento, los efectos de la crisis económica iniciada en 2007 se dejan sentir, ya a partir de 2008, sobre los Servicios Sociales vascos. Los profesionales de los Servicios Sociales han puesto de manifiesto el impacto que la crisis económica ha tenido sobre los Servicios Sociales, tanto en lo que se refiere al incremento de la demanda como a la reducción, en algunos casos, de los recursos económicos disponibles (si bien, en bastantes casos, se insiste en la capacidad que ha demostrado el sistema para mantenerse, e incluso crecer, en un contexto tan adverso). En cualquier caso, para un 31% de los y las profesionales consultadas para la redacción del Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales la crisis económica ha afectado mucho a los Servicios Sociales vascos y para un 47% bastante.

El análisis de la situación de la red de servicios y prestaciones también permite atisbar los efectos de la crisis en diversos aspectos: por una parte, en el incremento del número de perceptores de las prestaciones de garantía de ingresos (que, en cualquier caso, también está motivado por el cambio en los criterios de acceso de las personas pensionistas a esta prestación); por otra parte, en la caída que se ha producido en la oferta de plazas de atención de los Centros Especiales de Empleo, muy vinculados a la coyuntura del mercado laboral, y, más en general, en el personal que presta sus servicios en el sector de la atención a la discapacidad (se trata, de hecho, de la primera vez desde 1994 que se produce una reducción en el personal que presta servicios en el ámbito de la discapacidad). También pueden estar relacionados con la crisis económica otros elementos, como el estancamiento en el crecimiento de la cobertura de atención residencial en el ámbito de las personas mayores o la pérdida de peso de las entidades privadas en ese ámbito.

Las coberturas de atención siguen creciendo, pero se ha producido un estancamiento en la cobertura de las plazas residenciales para personas mayores y con discapacidad

En total, en 2008 el sistema vasco de Servicios Sociales prestó atención a 131.864 usuarios distintos, si se suman el número de usuarios de prestaciones y las plazas de atención existentes, frente a 124.000 en 2007. A ello habría que añadir las personas receptoras de prestaciones económicas de la Ley de Dependencia, que cabe estimar, para ese año, en unas 8.000, con lo que cabría hablar de unos 140.000 beneficiarios (que, obviamente, no corresponden necesariamente a personas distintas en la medida en que una misma persona puede recibir más de una prestación). Para continuar la serie histórica, en estos cálculos se incluyen tanto los usuarios de los CEE como los beneficiarios de la RGI, que, estrictamente hablando, no pertenecen a la Cartera de Servicios Sociales. Si se eliminaran estos dos colectivos, el número de beneficiarios / usuarios del sistema sería en 2008 de casi 95.000 personas, incluyendo a los beneficiarios de las prestaciones económicas de la Ley de Dependencia.

Calculadas de esa forma, el número de personas beneficiarias ha crecido entre 1998 y 2008 en un 125%, con un crecimiento especialmente notable, en términos relativos, de los centros de día asistenciales. Entre 2007 y 2008, el incremento ha sido de unas 15.000 personas, correspondiendo la práctica totalidad de esos nuevos usuarios a las prestaciones económicas de lucha contra la pobreza y atención a la dependencia.

Es importante también destacar la reducción en el número de plazas residenciales para personas mayores y el consiguiente estancamiento de las coberturas de atención, que según los datos

más recientes disponibles, se habría mantenido hasta 2010. Si se confirmara el dato, se trataría de un cambio de tendencia sustancial, de un punto de inflexión, en la medida en que, desde 1996, las plazas residenciales para personas mayores no han dejado de aumentar en ningún año.

Datos de encuesta apuntan por su parte a que un tercio de la población vasca habría tenido contacto con los Servicios Sociales en los últimos tres años, ya sea como usuario o usuaria, ya sea como familiar directo de otras personas usuarias.

Lento crecimiento del SAD

Debe también destacarse el constante incremento del Servicio de Asistencia Domiciliaria, que, en cinco años, ha pasado de tener una cobertura total en la CAPV de 0,8 personas usuarias por cada cien habitantes, en 2003, a una cobertura de 1,23, en 2008. En el ámbito de las personas mayores, se ha pasado de 17.000 personas usuarias en 2004 a casi 24.000 en 2008, lo que supone un incremento cercano al 50% en sólo cuatro años.

Sin embargo, persisten diferencias interterritoriales importantes en cuanto a la cobertura de estos servicios, y no puede decirse que el SAD haya conseguido desplegar todo su potencial asistencial, debido fundamentalmente, cabe pensar, a limitaciones de tipo organizativo. La tasa vasca de cobertura en cuanto al SAD para mayores es inferior a la de la mayor parte de los países de nuestro entorno y la intensidad media, que no puede considerarse elevada (3,4 horas semanales en el caso de las personas mayores), se mantiene estable.

Desde ese punto de vista, cabe pensar que resulta necesario articular medidas que doten de un mayor impulso a estos servicios, de forma que puedan protagonizar un crecimiento más sólido y constante, con fórmulas organizativas más flexibles y adaptadas a las necesidades individuales, que permitan convertir el domicilio de las personas con necesidades sociales en el entorno prioritario para la atención social y sociosanitaria.

Un peso creciente de las prestaciones económicas frente a los servicios de atención directa

Tradicionalmente, los Servicios Sociales han orientado su acción tanto a la prestación de servicios de atención directa como en la concesión de prestaciones económicas. En los últimos años, diversos países han impulsado estrategias basadas en la concesión de prestaciones económicas en el ámbito de la atención a la dependencia, tanto con el objetivo de contribuir a

financiar los gastos extraordinarios que su atención implica como con el de posibilitar una mayor flexibilidad en el acceso a diversos proveedores de servicios.

Aun reconociendo el papel decisivo que las prestaciones económicas juegan tanto en el ámbito de la dependencia como de la prevención y el abordaje de la exclusión social, desde diversos foros se ha puesto de manifiesto la preocupación de los profesionales por el peso excesivo que, en la actualidad, pueden estar adquiriendo las prestaciones económicas en efectivo frente a los servicios de atención directa. La evolución que ha experimentado el sistema de Servicios Sociales vascos avanza en esa dirección² y, si bien no puede decirse que los cambios producidos sean drásticos, parece necesario reorientar el equilibrio entre los servicios de atención directa y las prestaciones de contenido exclusivamente económico, clarificando los casos en los que resulta más conveniente un tipo u otro de intervención.

Se mantienen las diferencias interterritoriales, ampliadas por el desigual desarrollo del SAAD

Es patente por otra parte la persistencia de las diferencias de base geográfica que tradicionalmente han caracterizado el sistema vasco de Servicios Sociales, con tasas de cobertura, estructuras de titularidad o niveles de gasto muy diferentes. De hecho, cabe pensar que en los últimos años esas diferencias no se han reducido, al contrario, debido al desigual desarrollo de las prestaciones de atención a la dependencia en cada uno de los tres territorios.

Riesgo de saturación de los Servicios Sociales de Base

La Ley 12/2008 y, en general, el modelo de Servicios Sociales establecido en nuestra comunidad, concede una importancia decisiva a los Servicios Sociales de Base, como puerta de entrada al sistema y como gestores de una atención comunitaria, individualizada y de calidad. El informe monográfico realizado por el Ararteko respecto a la situación de estos servicios pone

² Los datos del Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales ponen de manifiesto el crecimiento que entre 2007 y 2008, último año para el que se dispone de datos, han experimentado las prestaciones económicas. Desde el punto de vista del gasto, el destinado a las principales prestaciones en efectivo ha crecido entre 2007 y 2008 en un 40%, mientras que el conjunto del gasto público en Servicios Sociales lo han hecho en un 18%. De hecho, prácticamente la mitad del importante crecimiento del gasto público experimentado en términos absolutos entre 2007 y 2008 se explica por el crecimiento de los presupuestos destinados a las prestaciones económicas. Utilizando como referencia un periodo más amplio, cabe señalar que si en 1988 los servicios de atención directa representaban el 53% del conjunto de la oferta y las prestaciones económicas el 46%, hoy la proporción es exactamente la contraria. El impacto de la crisis económica sobre el número de perceptores de prestaciones de garantía de ingresos y el desarrollo del sistema de atención a la dependencia durante los años 2009 y 2010, para los cuales la disponibilidad de datos es menor, no ha hecho sino incrementar el peso de las prestaciones económicas sobre los servicios. Desde el punto de vista del número de usuarios, cabe señalar que las prestaciones económicas de apoyo en el entorno familiar representan el 42% de todas los servicios y prestaciones concedidas en el marco de la Ley de Dependencia en Euskadi, o que en torno a un 75% del gasto público en exclusión social se destina a prestaciones económicas de garantía de ingresos.

sin embargo de manifiesto que buena parte de estos servicios se encuentran sometidos a una fuerte presión, y que se ha producido un deterioro en la calidad de la atención que prestan. El informe del Ararteko pone de manifiesto una situación difícil, fundamentalmente derivada del desajuste existente entre las funciones asignadas a los Servicios Sociales de Base y los recursos puestos a su disposición para cumplirlas. El informe también pone de manifiesto la ausencia de un modelo homogéneo de intervención y aboga por ubicar los Servicios Sociales de Base en el centro del sistema de servicios sociales.

Los Servicios Sociales se mantienen como motor de generación de empleo, aunque persisten las diferencias en las condiciones salariales y retributivas

Pese al impacto de la crisis al que antes se ha hecho referencia, cabe insistir en que el sistema vasco de Servicios Sociales ha seguido entre 2007 y 2008 generando empleo, y que ocupa ya a cerca de 30.000 personas. De hecho, de acuerdo a los datos de la EPA, entre 2000 y 2008 el sector de los Servicios Sociales habría generado 15.000 puestos de trabajo netos, multiplicándose por dos su capacidad de creación de empleo. En el mismo plazo, el incremento del número total de trabajadores en Euskadi fue de 120.000 trabajadores, multiplicándose la población ocupada por 1,1, lo que pone de manifiesto la capacidad de creación de empleo demostrada por este sector. Debe igualmente destacarse que el sector de los Servicios Sociales es uno de los pocos que no ha destruido empleo entre 2008 y 2010 y que prácticamente el 10% del empleo neto creado entre 2000 y 2010 corresponde a este sector.

Esta capacidad de creación de empleo es compatible con la persistencia de condiciones salariales y retributivas muy diferentes en función de la titularidad de la entidad contratante o el ámbito de intervención, a los que más adelante se hace referencia.

2.4. Elementos prioritarios para la consolidación del Sistema Vasco de Servicios Sociales

En este apartado se recogen los retos estructurales que el Sistema de Servicios Sociales tiene planteados y que resultan fundamentales para su consolidación. Se hace referencia en ese sentido a los elementos que se han considerado prioritarios para la articulación y la estructuración del sistema, haciendo especial énfasis, lógicamente, en aquellos que se considera que no están adecuadamente resueltos. La intención de este repaso cualitativo es la de poder plantear un diagnóstico consensuado de los desafíos que –más allá de la dotación de centros y servicios, o

de la cobertura y la adecuación de las prestaciones– tiene planteados en Sistema vasco de Servicios Sociales para, a partir de ese diagnóstico, definir los ejes, objetivos y acciones del Plan.

Se han identificado en total diez cuestiones o ámbitos diferentes, que pueden analizarse de forma independiente. Lógicamente, todos los elementos están interconectados y, al analizar cada uno de ellos, resulta en ocasiones necesario hacer referencia a otro o a otros, lo que en algunos casos ha podido provocar ciertas repeticiones o reiteraciones en los aspectos analizados. Por otra parte, es importante destacar que en este repaso se incluyen tanto las materias para cuya resolución no se han dado pasos suficientes por parte de ninguna institución, como aquellas que puede considerarse que –por su inclusión en la Ley 12/2008 o porque ya estén siendo abordada por las diferentes instituciones– están en vías de solución, en la medida en que se considera que tanto unas como otras deberían ser objeto de atención de las medidas contempladas en el Plan.

2.4.1. Necesidad de garantizar la eficiencia y la coordinación en la articulación del sistema

El principal reto al que se enfrentan actualmente los Servicios Sociales de la CAPV se refiere –en un contexto de crisis económica y de inevitable crecimiento en la demanda y en la oferta de servicios y prestaciones– a la necesidad de garantizar una mayor eficiencia y coordinación en la articulación del sistema, de tal forma que se eviten las duplicidades y solapamientos en la oferta de prestaciones, y se realice un aprovechamiento óptimo del gasto y del esfuerzo realizado. La búsqueda de la eficiencia en el ámbito de los Servicios Sociales en la CAPV debería articularse a través de diversas estrategias paralelas, aunque estrechamente relacionadas, referidas cada una de ellas a los diversos elementos que hoy impiden optimizar adecuadamente los esfuerzos realizados:

a) Insuficiente definición del objeto de los Servicios Sociales

La Ley 12/2008 ha avanzado en lo que se refiere a la definición y delimitación del objeto y la naturaleza de los Servicios Sociales, por ejemplo cuando establece que la finalidad de los Servicios Sociales es la de “favorecer la integración social y la autonomía de todas las personas, familias y grupos, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora y asistencial, a través de prestaciones y servicios de naturaleza fundamentalmente personal y relacional”. Al

margen de la propia Ley, se ha ido forjando un cierto consenso en relación a la identificación de la interacción humana como el bien específico que los Servicios Sociales han de proteger y reforzar, de la misma forma en que el sistema de sanidad protege o promueve la salud, el de educación el aprendizaje a lo largo de toda la vida y el de garantía de ingresos el acceso a una serie de bienes materiales básicos. Ello ha permitido ir rompiendo con la concepción de los Servicios Sociales como dispositivo orientado a atender el conjunto de las necesidades de unos colectivos específicos, diferenciar entre las prestaciones propias y no propias de los Servicios Sociales o clarificar el papel que ha de jugar cada uno de los sistemas de bienestar, superándose la consideración fragmentaria e incoherente de las actividades y los resultados de los Servicios Sociales.

Son patentes sin embargo las dificultades para materializar en la práctica esa definición, y para asumir sus implicaciones prácticas. Ciertamente, esa dificultad para materializar los avances en cuanto a la definición y delimitación del objeto de los Servicios Sociales tienen un coste importante en términos de eficiencia, en la medida en que es patente todavía la tendencia a destinar importantes esfuerzos organizativos y económicos a prestaciones, o finalidades, que no son propias del sistema, tal y como ha sido definido, mientras que algunas de las finalidades que sí le son propias –fundamentalmente las basadas en el componente relacional de la atención– son abordadas con menor intensidad de lo que razonablemente sería necesario de acuerdo a la definición que se hace del objeto, la naturaleza y la finalidad de los Servicios Sociales.

b) Insuficiente delimitación de responsabilidades y competencias

Pese a los avances que en ese sentido ha traído consigo la Ley 12/2008, resulta obvio que existen todavía problemas importantes en cuanto a la delimitación de las responsabilidades y de las competencias en lo que se refiere a la prestación de Servicios Sociales. Una consecuencia de esta situación es la posible duplicidad en la prestación de determinados servicios o programas, con necesidades que estarían siendo cubiertas al mismo tiempo por más de una administración. Ello, en el mejor de los casos, obliga a reforzar los esfuerzos de coordinación entre las instituciones y, en el peor, provoca confusión en los usuarios y facilita la existencia de zonas muertas no cubiertas por ninguna entidad o, al contrario, la realización en la misma zona del mismo servicio por parte de dos instituciones diferentes (ejemplo de ello podría ser, por ejemplo, la duplicidad de servicios de urgencias sociales en algunas zonas, la financiación de servicios de bajo umbral por más de una administración o el mantenimiento por parte de diversos municipios de servicios y prestaciones ubicadas en el ámbito de la atención secundaria).

Resulta también imprescindible –en términos de contención del gasto y de optimización de los esfuerzos– avanzar en el proceso de delimitación de los servicios y prestaciones que corresponde prestar al sistema de Servicios Sociales, poniendo coto a la tendencia a prestar todos aquellos servicios y a cubrir todas aquellas carencias que el resto de los sistemas de bienestar no cubren, o atender de forma integral el conjunto de las necesidades de unos colectivos determinados.

c) *Insuficiente agilidad administrativa*

A pesar de los innegables avances que se han dado tanto en la estructuración como en el funcionamiento de los servicios sociales, es un hecho constatado que el sistema padece de cierta falta de agilidad y flexibilidad, y esto tanto en relación con los procesos normativos y organizativos –que, con demasiada frecuencia, tras una fase de urgencia para su puesta en marcha, caen en un proceso administrativo excesivamente lento que sin duda resta fuerza, interés e ímpetu a la introducción de innovaciones–, como en relación con los procesos directamente asociados a la prestación de servicios y al acceso a los mismos por parte de la ciudadanía. Si en algunos casos estas situaciones pueden deberse a la excesiva carga de trabajo, en otras puede ser imputable a la complejidad de los procedimientos, a la inadecuada organización del servicio, a la ausencia de liderazgo y dirección, a la duplicación de trámites, a la inadecuación de la información transmitida a las personas usuarias, a la escasa modernización tecnológica, etc.

Es también imprescindible señalar que las decisiones y prácticas organizativas que adoptan las instituciones supramunicipales –algunas de ellas, tan aparentemente simples como el diseño de un formulario de solicitud de acceso a un servicio– pueden tener un impacto negativo muy importante, en términos de agilidad y optimización de los esfuerzos, en los niveles administrativos inferiores.

En todo caso, estas formas de hacer inciden en los niveles de eficacia y eficiencia de los servicios, reduciéndolos, lo cual puede convertirse, en un marco de crecimiento como el que es previsible para el desarrollo del Sistema, en un grave obstáculo para la organización, la gestión y la innovación. Desde ese punto de vista, resulta necesario el desarrollo de fórmulas de gestión administrativa, aplicables a todas las fases de la intervención social, que, sin perjuicio de la necesidad de extremar el rigor en la aplicación del procedimiento administrativo, permitan una tramitación más ágil de las demandas y una mayor adecuación de los servicios prestados a las necesidades reales de las personas usuarias.

d) *Optimización de los recursos humanos e incremento de la productividad*

Las cuestiones referidas al personal se analizan en un punto posterior de este diagnóstico. En cualquier caso, si se tiene en cuenta la importancia que los factores relacionados con el personal tienen en cuanto a la articulación de los Servicios Sociales, parece razonable hacer alguna alusión a la necesidad de optimizar los recursos humanos destinados a los Servicios Sociales para poder incrementar su eficiencia.

En ese sentido, cabe destacar la necesidad de adoptar medidas adicionales tendentes a una mejor gestión de los recursos humanos en el ámbito de los Servicios Sociales (reduciendo bajas y rotaciones y optimizando las cualificaciones y habilidades del conjunto del personal) y la simplificación de los procedimientos administrativos e informáticos, mediante los cuales aumente la productividad de personal.

e) *Racionalización de los costes*

El análisis económico de los Servicios Sociales vascos pone de manifiesto que la estructura de costes difiere sustancialmente en función de la titularidad y/o del Territorio Histórico en el que se asienta cada centro. En buena parte, esas diferencias se deben a las desigualdades salariales que existen en relación al personal que forma parte de las diversas redes, aunque es posible que existan también otros elementos –todavía insuficientemente estudiados– que influyen en las diferencias de costes que se observan.

Es por tanto necesario poner en marcha medidas que permitan un mayor grado de armonización de los costes de los diversos servicios y prestaciones para toda la CAPV –independientemente del Territorio en el que se ubiquen o de la red mediante los cuales se presten– y que, garantizando los niveles establecidos de calidad en la atención y las condiciones salariales que se establezcan como mínimas, favorezca una mayor racionalización de los costes del sistema.

f) *Prevención y aprovechamiento de las redes informales de atención*

De cara a mejorar la eficiencia del sistema, es también necesario poner en práctica medidas de contención de las necesidades de atención que pasan por el impulso de pautas de envejecimiento saludable que reduzcan a medio plazo las necesidades asistenciales (tanto en el ámbito

sanitario como social), y la potenciación de las redes de apoyo social informal; todo ello sin perjuicio de que se puedan alcanzar, al mismo tiempo, mayores cotas de desfamiliarización, en el sentido de que los y las familiares de las personas con necesidades asistenciales puedan disfrutar en todos los casos de un nivel mínimo de asistencia formal, y la calidad de vida de las personas dependientes o con necesidades de asistencia no dependan exclusivamente de la capacidad de activación de las redes familiares.

En cualquier caso, en una coyuntura económica como la actual, resulta especialmente conveniente avanzar también en la aplicación de medidas, positivas en sí mismas desde el enfoque comunitario, que permitan dar respuesta a las necesidades sociales a través de fórmulas de autogestión y de autoprovisión, de iniciativa social y comunitaria que complementen las políticas que se ponen en marcha desde la esfera de lo público.

g) Refuerzo de las actividades de I+D+i

Dos de las líneas básicas de desarrollo de este Plan —el refuerzo de la atención comunitaria y la necesidad de racionalizar los costes y mejorar la eficiencia del sistema— pueden sin duda alcanzarse mediante un mayor desarrollo de las actividades de investigación, desarrollo e innovación en ámbitos como la domótica o las tecnologías de la salud. Su contribución a la mejora de la calidad de vida de las personas con necesidades en materia de atención social queda fuera de toda duda.

Desde ese punto de vista, y teniendo también en cuenta la capacidad de generación de empleo de ese sector, resulta necesario avanzar en la potenciación de las actividades de I+D en el ámbito de los Servicios Sociales, buscando mayores cotas de eficacia y de eficiencia. La importancia de este sector no radica únicamente, en cualquier caso, en el desarrollo de productos y tecnologías de apoyo, sino que ha de extenderse al desarrollo de modelos innovadores de organización, prestación y gestión de los servicios, que permitan alcanzar los objetivos del sistema de la manera más eficiente posible.

Por todo ello, resulta necesario seguir promoviendo en el ámbito de los Servicios Sociales, fundamentalmente desde las administraciones públicas pero también desde las entidades privadas con y sin fin de lucro y desde la Universidad, actividades relacionadas con la investigación, la experimentación y el desarrollo, así como todas aquellas actividades relacionadas con la gestión de conocimiento.

2.4.2. Necesidad de recursos económicos adicionales e inadecuación del actual modelo de financiación

La cuestión de la financiación de los Servicios Sociales y de sus sostenibilidad se plantea, máxime en una situación de crisis económica como la actual, como un elemento esencial para la configuración del sistema. El carácter estratégico de esta cuestión es la razón de que las acciones relacionadas con la financiación del modelo, como se explica en el capítulo introductorio, configuren una línea de intervención independiente del resto de los ejes y acciones del Plan.

Ciertamente, puede pensarse que los principales problemas que tienen hoy planteados los Servicios Sociales no se solucionarán únicamente a través de una estrategia de incremento de los recursos, ya sean económicos o humanos. En ese sentido, parece claro que –con carácter previo o, al menos, paralelo a cualquier estrategia de incremento de los recursos– es necesario desarrollar también otras estrategias tendentes a la mejora de la organización y a la optimización de los recursos, es decir, a la mejora de la eficiencia en este ámbito. Del mismo modo, resulta todavía necesario avanzar como se ha dicho en la definición del objeto de los Servicios Sociales y en la identificación de los elementos que aportan valor en esos procesos, de forma que la inyección económica y de recursos adicional que pueda producirse sea aprovechada en todo su potencial.

En los últimos años el gasto público en Servicios Sociales ha crecido de forma muy importante en Euskadi, con tasas de crecimiento que superan las del PIB, la recaudación tributaria o las del gasto destinado a otros ámbitos de la protección social. Ese crecimiento del gasto en Servicios Sociales se ha producido en un contexto de crecimiento económico internacional y de incremento de los ingresos de las administraciones públicas vascas, y ha sido compatible con el mantenimiento en la CAPV de niveles de presión fiscal comparativamente bajos en relación a los países de Europa, sobre todo cuando se miden desde el punto de vista de la relación ente ingresos fiscales y PIB. También es importante recordar que, en relación al conjunto de los municipios españoles, la presión fiscal municipal en Euskadi es inferior a la media. Estas consideraciones resultan pertinentes en la medida en que, en el modelo de protección social en el que se inserta el Sistema Vasco de Servicios Sociales, la mayor parte de su financiación se deriva de los impuestos generales.

Es importante señalar en cualquier caso que las tasas de incremento del gasto en Servicios Sociales han sido muy dispares, tanto desde el punto de vista de territorial como sectorial, con un impacto muy importante en las tasas de crecimiento totales del incremento del gasto en prestaciones económicas de ayuda a la familia y lucha contra la pobreza y la exclusión social. Una de las consecuencias de esos diferentes ritmos de crecimiento es el escaso peso que, en términos económicos, tienen en la actualidad las prestaciones que cabe englobar en el ámbito de la atención primaria y, más concretamente, la escasa aportación municipal al conjunto del gasto público en Servicios Sociales (que resulta difícilmente compatible con las responsabilidades que tanto la normativa anterior como, sobre todo, la normativa actualmente vigente en materia de Servicios Sociales atribuyen a la administración local³).

Los avances realizados para la cuantificación del Mapa de Servicios Sociales ponen de manifiesto un incremento importante de las necesidades de gasto en este ámbito. La presión al alza en el gasto en esta materia se deriva de al menos cuatro elementos complementarios:

- la necesidad de aplicar, de acuerdo a la normativa vigente, un principio de universalización mediante el cual se preste atención, mediante uno o más servicios, al conjunto de las personas que acrediten una situación de necesidad;
- el incremento del número de personas dependientes como consecuencia del envejecimiento y, por tanto, el incremento de la demanda potencial, junto a un posible debilitamiento de la red de atención informal;
- las presiones al alza en la remuneración del personal, tanto público como privado;
- la conveniencia de aplicar, al menos en algunos sectores de los Servicios Sociales, una estrategia de mejora de la calidad, traducida en el incremento de las ratios de atención directa en determinados ámbitos y servicios;

Por otra parte, no debe olvidarse en su Disposición transitoria tercera, la Ley 12/2008 de Servicios Sociales establece que como consecuencia de la distribución competencial efectuada se realizará el correspondiente reajuste financiero entre las administraciones públicas vascas, con el fin de garantizar la suficiencia financiera para la provisión del Catálogo de Prestaciones y

³ En ese sentido, resulta obvio que la voluntad política, establecida en la Ley de Servicios Sociales, de apostar aún en mayor medida por un sistema de servicios sociales de base comunitaria y de proximidad, no hará sino agudizar las presiones económicas sobre los Ayuntamientos, responsables de prestar los servicios de atención primaria.

Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales en los niveles autonómico, foral y municipal. La Ley añade que dicha redistribución competencial y dicho reajuste financiero en ningún caso podrán suponer una disminución en los niveles de intensidad y cobertura de las prestaciones y servicios existentes en la fecha de su entrada en vigor.

A partir de esta reflexión, cabe pensar que las principales dificultades o retos relacionados con la financiación del gasto público en Servicios Sociales se centran en tres aspectos específicos:

- La necesidad de establecer estrategias que, por una parte, permitan contener y racionalizar el crecimiento previsto del gasto público en Servicios Sociales y, por otra, captar recursos económicos públicos adicionales, bien sea a través de un incremento de la presión fiscal, bien sea a través de la detracción de otras partidas de gasto público.
- La necesidad de replantear el modelo de reparto interinstitucional de los recursos económicos públicos que se destinan al ámbito de los Servicios Sociales, de forma que, por una parte, se cumpla lo dispuesto en la disposición adicional tercera de la Ley y, por otra, la capacidad económica de los diferentes agentes competentes se corresponda con las competencias y las funciones que se les han asignado en el modelo de intervención que establece la Ley.
- La necesidad de consolidar –en el medio plazo– un modelo de participación de las personas usuarias en la financiación de los servicios más claro y transparente, más vinculado a los costes reales, que tienda progresivamente a reconocer la gratuidad de los servicios y prestaciones de carácter asistencial, y que no contribuya a expulsar del sistema público a las personas con un cierto nivel de recursos debido a unos requerimientos de cofinanciación excesivos en relación a los que se pueden encontrar en el sector privado.

La ciudadanía vasca se muestra favorable a la puesta en práctica de medidas que contribuyan a la sostenibilidad económica del sistema de Servicios Sociales. En ese sentido, cabe recordar, de acuerdo con los datos del I Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales, más de un 60% de la población vasca es partidaria de incrementar los actuales niveles de presión fiscal si ello contribuye a mejorar la calidad y la cobertura de los Servicios Sociales. Según ese informe, ante la disyuntiva entre mejorar las prestaciones sociales o bajar los impuestos, la ciudadanía opta mayoritariamente –al menos cuando la cuestión se plantea en un estudio de opinión– por la primera opción.

La cuestión de la financiación de los Servicios Sociales resulta también fundamental para los profesionales del sector. De acuerdo a ese mismo informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales, dos tercios de los y las profesionales consultados en el Panel de Expertos de Servicios Sociales consideran prioritaria la modificación del actual reparto de los fondos económicos entre las instituciones, dotando de más recursos a las instituciones que asumen más competencias en materia de servicios sociales. También es importante destacar que ni la ciudadanía ni los profesionales son partidarios de establecer medidas de contención del gasto orientadas a una mayor selectividad en el acceso a los recursos o en un incremento de la participación económica de las personas usuarias.

2.4.3. Insuficiente desarrollo del enfoque comunitario, dificultades para prestar una atención personalizada, continuada e integral, y desequilibrio entre prestaciones económicas y servicios de atención directa

Al establecer los principios básicos del Sistema vasco de Servicios Sociales, en su artículo 7, la Ley 12/2008 hace referencia, entre otros, a los principios de proximidad; prevención, integración y normalización; atención personalizada e integral y continuidad de la atención.

En el mismo sentido, al establecer el modelo de atención e intervención, el artículo octavo de la Ley establece que el Sistema Vasco de Servicios Sociales tendrá como referencia en su funcionamiento el enfoque comunitario, de proximidad de la atención, y a tales efectos favorecerá la adaptación de los recursos y las intervenciones a las características de cada comunidad local, contando para ello con la participación de las personas y entidades en la identificación de las necesidades y en su evaluación; posibilitará la atención de las personas en su entorno habitual, preferentemente en el domicilio, y articulará, cuando la permanencia en el domicilio no resulte viable, alternativas residenciales idóneas, por su tamaño y proximidad, a la integración en el entorno; y diseñará el tipo de intervención adecuada a cada caso, sobre la base de una evaluación de necesidades y en el marco de un plan de atención personalizada, que, al objeto de garantizar la coherencia y la continuidad de los itinerarios de atención, deberá elaborarse con la participación de la persona usuaria y deberá incluir mecanismos de evaluación y revisión periódica que permitan verificar la adecuación del plan a la evolución de las necesidades de la persona.

A su vez, el artículo 19 de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales establece que en aquellos casos en que el grado de intensidad del apoyo requerido así lo aconsejara, la responsabilidad de un caso podrá ser transferida por la persona profesional referente —adscrita a los Servicios Sociales de Base— a un profesional de los servicios sociales de atención secundaria, quien asumirá, a partir de ese momento, la función de coordinación de dicho caso, así como el compromiso de informar sobre su evolución a la persona profesional que actuó como referente en el servicio social de base de origen, en particular cuando éste siga en contacto con la persona usuaria o la familia en otros ámbitos de la atención. A partir de esas premisas, el despliegue efectivo del enfoque o modelo comunitario de atención, así como el desarrollo del modelo básico de intervención, requieren la adopción de medidas en cuatro ámbitos diferentes:

a) *La intervención individualizada y adaptada a las necesidades particulares*

Puede afirmarse que, en la actualidad, los Servicios Sociales de Base se encuentran con dificultades muy importantes para desarrollar las funciones de seguimiento, acompañamiento e intervención individualizada que la normativa vigente les atribuye. De acuerdo al Informe Extraordinario sobre la Situación de los Servicios Sociales de Base publicado en 2010 por el Ararteko, los y las profesionales del sector consideran en una amplísima mayoría que la intervención social ha perdido terreno en el ámbito de los Servicios Sociales de Base ante la tramitación de prestaciones y que —debido al desajuste existente entre las funciones atribuidas y los recursos asignados— apenas existen posibilidades de abordar de forma integral las necesidades de las personas y familias usuarias. En cualquier caso, debe también tenerse en cuenta que no se trata únicamente de un problema de recursos, y que las dificultades para la intervención individualizada desde los Servicios Sociales de atención primaria son también consecuencia de la falta de un modelo de intervención común y de las dificultades para determinar adecuadamente esas funciones de acompañamiento, sus destinatario y su intensidad.

En otros ámbitos —como el del SAD—, la atención puede resultar más individualizada o intensa que en el ámbito de los Servicios Sociales de Base, pero no necesariamente más adaptada a las necesidades flexibles de las personas. Así, frente a las infinitas posibilidades de diversificación y flexibilización en cuanto objetivos de la actuación, figuras profesionales, tipos de apoyo, intensidades... es perceptible una cierta tendencia a la configuración del denominado servicio de ayuda a domicilio como un *café para todos* en el que frecuentemente predomina una prestación,

la ayuda doméstica, que no destaca por su valor añadido en términos de intervención social de carácter relacional, preventivo y comunitario.

Por otra parte, a pesar de que la reflexión sobre la personalización de la atención y el trabajo social relacional suele centrarse en el ámbito de la atención primaria, es necesario extender la reflexión al ámbito de la atención secundaria. Aunque puede pensarse que en ese ámbito el grado de individualización de la atención es mayor, así como las posibilidades de realizar un acompañamiento cercano respecto a las necesidades de las personas, las posibilidades de adaptar los recursos y servicios ofertados a las necesidades individuales de cada persona son también, en el ámbito de la atención secundaria, muy limitadas, y están por desarrollar las fórmulas organizativas que permitan articular paquetes de servicios, flexibles, de geometría variable, mejor adaptados a las necesidades y deseos que en cada momento puede tener cada persona usuaria, y no determinados por las posibilidades institucionales (aunque, en cualquier caso, enmarcados en el catálogo de servicios y prestaciones disponible).

b) *La intervención comunitaria*

La asunción del enfoque comunitario pasa por maximizar las oportunidades de las personas para que puedan permanecer en su entorno familiar y convivencial original o, en todo caso, elegido, de modo que la intervención social habrá de esmerarse en flexibilizar y personalizar los apoyos o prestaciones para fortalecer las redes y lazos familiares y comunitarios deseados por las personas y sólo excepcionalmente intentar sustituir (en la limitada y paradójica medida y sentido en que esto es posible) esos lazos y entornos por otros, favoreciendo todo lo que suponga referencia y continuidad en la relación de ayuda entre profesionales de los servicios sociales y personas destinatarias.

Sin embargo, cabe pensar que, en gran medida, los Servicios Sociales públicos –tanto los de atención primaria como los de atención secundaria– han dejado en manos de las entidades del Tercer Sector la responsabilidad de dinamizar y de contribuir al desarrollo comunitario de los territorios en los que están implantados. Efectivamente, desde los Servicios Sociales de Base, la intervención comunitaria se contempla en ocasiones como un ideal difícilmente alcanzable, mientras que en el imaginario profesional, aparece con frecuencia asociada a una fase ya superada de los servicios sociales. Y, pese a todo, como se ha señalado en comunidades muy próximas a la nuestra, la atención primaria de servicios sociales debe entenderse siempre, tiene su justificación en última instancia, precisamente como atención comunitaria. Lo comunitario no

se circunscribe a determinado programa de los Servicios Sociales de Base, sino que se configura en primer lugar, un contexto habitual de trabajo, en segundo lugar, un objetivo estratégico, y, en tercer lugar, un método privilegiado de intervención social en el ámbito de la atención primaria.

El hecho de basar una política social en el reconocimiento y la realización de los derechos sociales no sólo significa organizar y gestionar con eficiencia los recursos públicos, sino que es necesario incidir en la mejora de la capacidad de organización y acción del conjunto de la ciudad. Por tanto, y en relación con el creciente protagonismo de las prestaciones económicas al que se hace referencia más adelante, resulta en estos momentos necesarios renovar la apuesta por unos servicios sociales que asuman un enfoque relacional y comunitario, diseñados para potenciar –y no sustituir– el papel de las redes sociales informales, y orientados a brindar a las personas los apoyos flexibles que les permitan permanecer en su entorno elegido y responsabilizarse en red con otras personas de la promoción de su autonomía personal y de su integración familiar y comunitaria.

c) *La prestación de servicios de proximidad*

Estrechamente relacionado con los aspectos que acaban de comentarse, es necesario poner de manifiesto la necesidad de avanzar en un modelo de servicios sociales definido por los principios de la cercanía y la proximidad. Ello obliga a adoptar medidas que permitan garantizar:

- Un mayor protagonismo de las alternativas domiciliarias y de atención diurna frente a las residenciales, especialmente las de alta intensidad, alterando en lo posible el actual equilibrio. Es importante destacar en ese sentido que, según el I Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales, la ciudadanía vasca considera insuficiente el apoyo prestado a las personas en sus hogares: así, preguntados sobre el apoyo que se presta desde los Servicios Sociales a las personas mayores, prácticamente seis de cada diez vascos y vascas se inclinan a pensar que en Euskadi no hay suficientes servicios para que estas personas puedan vivir de forma independiente en su hogar.
- Una zonificación adecuada de los recursos de atención primaria y secundaria, que necesariamente implica una adecuación de los tamaños medios de los centros, y que ha de tener como consecuencia un mapa de recursos territorialmente más equilibrado, en que los diversos centros no se concentren de forma despropor-

cionada en municipios o comarcas determinadas. En ese sentido, siendo preferibles las alternativas residenciales de pequeño o mediano tamaño, es importante considerar también otros aspectos que inciden en el modelo de atención y en la calidad asistencial. Sin duda, el tamaño o la ubicación de la residencia influyen en esa calidad asistencial, si bien no tienen por qué determinar una pérdida de la dimensión relacional de las personas usuarias ni condicionar su integración en el entorno (apertura de la residencia al contexto social, relación con las familias...) u otros aspectos de la calidad asistencial como la atención personalizada o el desarrollo de la máxima autonomía posible en el centro. Los cambios en la geografía urbana también están afectando al modo en que las personas establecemos vínculos con el entorno y a lo que consideramos nuestro entorno próximo.

d) *El equilibrio entre prestaciones económicas y servicios de atención directa*

Como se ha señalado anteriormente, al menos en términos de gasto, las prestaciones económicas están adquiriendo en el ámbito de los Servicios Sociales un protagonismo renovado frente a los servicios de atención directa.

Efectivamente, la línea de desarrollo por la que se ha optado en diversos ámbitos relacionados con los Servicios Sociales –las políticas de garantía de ingresos o, crecientemente, las de atención a la dependencia– han tendido a privilegiar la provisión de prestaciones económicas no finalistas frente a la prestación de servicios personalizados y flexibles que se adapten a las necesidades de apoyo o de inserción social de las personas. Esta evolución ha sido especialmente evidente –y no sólo en nuestro país– en lo que se refiere a las políticas de garantía de ingresos, pero se plantea cada vez con más claridad también en el ámbito de la dependencia y el envejecimiento. Las razones de esta deriva son variadas: el modelo de financiación del sistema estatal de atención a la dependencia, que privilegia desde el punto de vista de la rentabilidad económica de las instituciones competentes de la prestación de servicios la prescripción de prestaciones económicas frente a servicios de atención directa, la crisis económica, las propias demandas de las personas beneficiarias, las actuales fórmulas de participación económica de las personas usuarias en la financiación de los servicios, la relativa inflexibilidad en la organización de éstos...

Sin embargo, cabe considerar que el valor añadido principal que aportan los Servicios Sociales está en las actividades y servicios de carácter técnico y relacional, mientras que las prestaciones de carácter exclusivamente material o económico pueden ser consideradas como secundarias o meramente instrumentales. Por ello, frente a ese renovado protagonismo de las prestaciones económicas, y aun reconociendo el decisivo papel que las ayudas en efectivo juegan en el ámbito de la dependencia o la exclusión, es necesario apostar por unas políticas de servicios sociales de corte relacional y comunitario, basadas en servicios personales e intervenciones colectivas promotoras de la autonomía personal, la activación comunitaria y la autogestión social. La propia ciudadanía vasca es consciente de esa necesidad, por mucho que, a la hora de plantear demandas a las administraciones, incidan especialmente en la demanda de prestaciones económica. Pese a ello, el 60% de las personas encuestadas en el marco del I Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales consideran que las administraciones deberían priorizar la creación de servicios para atender las necesidades de las personas dependientes, mientras que tres de cada diez optarían por dar prioridad a las prestaciones económicas.

Todo ello lleva a la necesidad de establecer medidas que permitan homogeneizar las condiciones de acceso y de percepción de las prestaciones económicas en los diversos territorios y elaborar una estrategia que permita que las prestaciones se concedan únicamente en las condiciones adecuadas y en los casos en los que resulta la opción más conveniente.

2.4.4. El reto de los municipios para responder adecuadamente a las funciones que el modelo de la Ley 12/2008 les atribuye y para garantizar el adecuado desarrollo de los servicios de atención primaria

El modelo que la Ley 12/2008 establece requiere de un importante incremento de la capacidad de acción de las administraciones locales en el ámbito de los Servicios Sociales. Es obvio, en ese sentido, que aspectos como la atribución de la mayor parte de los Servicios Sociales de atención primaria al nivel municipal (artículos 29 y 42), el carácter comunitario y de proximidad del modelo de atención (artículo 8) o el procedimiento básico de intervención (artículo 19) requieren por parte de los ayuntamientos vascos un esfuerzo y un protagonismo mayor del que hasta la fecha han asumido en el ámbito de los Servicios Sociales. Si bien es cierto que todas las administraciones deben intensificar sus esfuerzos en este ámbito como consecuencia de las responsabilidades derivadas de la nueva normativa y de los cambios sociodemográficos previstos, lo cierto es que son los Ayuntamientos los que habrán de hacer frente a un mayor reto,

precisamente porque el de la atención primaria es el sector –al igual que ha ocurrido en el ámbito de la Sanidad– que ha experimentado un desarrollo comparativamente menor.

Ese menor desarrollo se refleja, por ejemplo, en niveles de participación económica inferiores a los del resto de las administraciones, con tasas de crecimiento también menores, y tiene como consecuencia disparidades intermunicipales muy importantes en la prestación de servicios, la ausencia de una estructura y de un modelo común de intervención en el conjunto del territorio, problemas de saturación, fundamentalmente en los Servicios Sociales de Base, y un desarrollo todavía escaso de programas de atención domiciliaria o de intervención socioeducativa de baja intensidad. Esta debilidad contrasta con la importancia que la normativa recientemente aprobada concede a la atención primaria y a los servicios que competencialmente corresponden al nivel municipal.

Todo ello pone de manifiesto la necesidad de tomar medidas –en el ámbito de la financiación, la regulación, la planificación y la coordinación interinstitucional– que permitan un avance decisivo en la ‘municipalización’ de los Servicios Sociales vascos y en la potenciación de los servicios de atención primaria, de acuerdo a los principios que informan la Ley 12/2008 de Servicios Sociales.

2.4.5. Reordenación de la atención primaria y articulación de un modelo común de intervención

Los dos aspectos que se acaban de poner de manifiesto, así como la necesidad de desarrollar acciones de mejora que doten de mayor articulación al Sistema Vasco de Servicios Sociales, apuntan a la conveniencia de iniciar un proceso de clarificación y reordenación de la atención primaria mediante el desarrollo de un modelo común de intervención, especialmente en lo que se refiere a la acción de los Servicios Sociales de Base. En ese sentido, cabe señalar la ausencia de un modelo de intervención común y la carencia de una estructuración suficiente que dote de herramientas, equipos, procedimientos, instrumentos y prácticas profesionales comunes a los Servicios Sociales de Base en el conjunto de la CAPV.

Efectivamente, el crecimiento que en cuanto a recursos han experimentado los Servicios Sociales de Base –además de insuficiente– ha sido desordenado, y no se ha acompañado del desarrollo de un modelo de intervención común, capaz de clarificar las funciones de estos equipos, sus programas y sus procedimientos. Sin duda, la práctica ha obligado a muchos ayuntamien-

tos a dotarse de un modelo propio: pocos han dispuesto sin embargo de los medios necesarios para desarrollar esos modelos de intervención con la necesaria solvencia y, en todo caso, existen en la actualidad en Euskadi tantos modelos de intervención en Servicios Sociales de Base como ayuntamientos han querido, y podido, desarrollarlos. Esa carencia de estructuración común se refleja en múltiples aspectos: no sólo en la diversidad a la que antes se ha hecho referencia, sino también en una evidente sensación de desorientación sobre la forma de organizar los Servicios o sobre cuáles deben ser sus contenidos, e, incluso, en la ausencia de una terminología común para medir o analizar las prácticas profesionales.

2.4.6. Necesidad de reforzar los equipos profesionales y de mejorar las condiciones laborales en determinados ámbitos y/o entidades

Como se ha señalado, el Sistema Vasco de Servicios Sociales constituye en la actualidad un importante elemento de generación de empleo. El sector cuenta con una fuerza de trabajo cada vez más amplia, mejor formada y que –en términos generales– disfruta de unas condiciones laborales que pueden ser consideradas adecuadas. El papel fundamental que juegan las personas profesionales a la hora de garantizar la calidad y la adecuación de los servicios prestados, se enfrenta sin embargo a ciertas dificultades, a las que es preciso dar respuesta mediante las acciones de este Plan:

- Diferencias, en ocasiones importantes, en lo que se refiere a las condiciones laborales en función de la titularidad de la entidad contratante y/o del sector de atención, con condiciones laborales que no pueden considerarse suficientemente adecuadas en algunos sectores y/o entidades. De forma muy genérica cabe afirmar que, si en el sector público las condiciones laborales son buenas, en el sector privado varían de forma muy importante, dependiendo de la entidad, el Territorio o el sector de atención. Esta heterogeneidad en cuanto a las condiciones laborales da lugar a situaciones que cabe considerar negativas, entre las que destacan la creación de diferencias salariales importantes, incluso entre personas que realizan las mismas funciones en los mismos centros. Dentro del propio sector privado, las diferencias son también importantes dependiendo del territorio y el sector de atención.
- Las dificultades existentes para una adecuada gestión de los equipos profesionales.
- El desgaste de las personas profesionales, derivadas del ejercicio de una actividad expuesta en ocasiones a riesgos psicosociales importantes.

- También debe hacerse referencia, a la hora de realizar un diagnóstico sobre las personas que trabajan en el ámbito de la atención a las personas en situación de dependencia, exclusión o desprotección, a las condiciones de trabajo de las personas que realizan esas funciones en el ámbito de la economía sumergida.

Por otra parte, y como ya se ha señalado al definir la perspectiva estratégica en la que se basa este Plan, a la hora de realizar un diagnóstico de la situación de los Servicios Sociales no debe olvidarse el potencial de generación de empleo de este sistema, y la necesidad de poner los medios necesarios para aprovechar en la mayor medida posible ese potencial. El sistema vasco de Servicios Sociales ha de jugar un papel de primer orden a la hora de dar respuesta a las consecuencias de la crisis económica mediante el máximo desarrollo de su potencial de generación de empleo y mediante la mejora de las condiciones laborales de todas las personas que trabajan en el sector. Desde ese punto de vista, resulta fundamental vincular la estrategia de desarrollo de los Servicios Sociales a la estrategia de creación de empleo estable y de calidad (e, incluso, a otros objetivos en materia de políticas sociales, como la reducción de la pobreza infantil), en la medida en que ambas resultan no sólo complementarias, sino interdependientes.

En ese sentido, son numerosos los estudios que vinculan el desarrollo de los Servicios Sociales al crecimiento económico y la reducción de la pobreza, en la medida en que, por una parte, generan una demanda de puestos de trabajo para la población femenina (lo que tiene un impacto indudable en las tasas de pobreza infantil), y permiten mayores posibilidades de conciliación de la vida laboral y familiar, al reducir la presión sobre la atención informal. Además, la demanda de empleos que genera el sector es particularmente adecuada para otros colectivos con dificultades especiales de acceso al mercado de trabajo, como la población inmigrante.

El reto que ahora se le plantea al sistema es por tanto, por una parte, el de desarrollar una red de servicios que apueste por una dotación suficiente de personal y, por otra, el de generar en ese marco puestos de trabajo de calidad, sea cual sea la ocupación de las personas contratadas o la titularidad de las entidades contratantes, de forma que se aproveche en toda su amplitud el potencial de generación de empleo de los Servicios Sociales. También constituyen retos importantes del sistema la mejora de la formación y la cualificación de las personas que trabajan en este ámbito y la regularización de la situación de trabajadores y trabajadoras que, desde la economía sumergida o informal, contribuyen en la actualidad a la atención de las personas mayores, con dependencia o con discapacidad en Euskadi.

Todo ello deberá realizarse, por otra parte, teniendo en cuenta la necesidad de respetar otros principios esenciales para la articulación de los Servicios Sociales, como la búsqueda de una mayor eficiencia en el gasto, la racionalización de las estructuras organizativas o la necesidad de garantizar la sostenibilidad económica del conjunto del sistema.

2.4.7. Necesidad de desarrollar acciones de mejora que doten de mayor articulación al Sistema Vasco de Servicios Sociales

Hasta hoy, por muy diversas razones, el Sistema vasco de Servicios Sociales ha sido un sistema en buena medida desarticulado y fragmentado, carente de las necesarias herramientas comunes en el ámbito del análisis, la planificación, la prospección o la intervención individual. La complejidad competencial y la diversidad de agentes que intervienen en el sistema ha tenido probablemente algunos efectos beneficiosos, pero también ha traído consigo graves inconvenientes en lo que se refiere a la disponibilidad de estos elementos, que, o bien no se han desarrollado, o bien lo han hecho de forma insuficiente y parcial.

Por otra parte, la propia Ley 12/2008 establece que el Plan Estratégico de Servicios Sociales debe contemplar una serie de instrumentos y procedimientos orientados a la mejora de la calidad en las prestaciones, servicios, programas y actividades que integran el Sistema Vasco de Servicios Sociales, con particular atención a la garantía de la calidad del sistema mediante la mejora de las actividades de información, evaluación, investigación y formación.

Sin duda, la propia existencia de un Catálogo y una Cartera de prestaciones y servicios contribuirá en el medio plazo a dotar al sistema de una mayor articulación interna, tanto en lo que se refiere al tipo de servicios prestados como a su contenido y características. Sin embargo, existen otros retos y deficiencias a los que resulta imprescindible hacer frente para garantizar una mayor articulación del Sistema. En relación a esas cuestiones, el diagnóstico de la situación se resume en los siguientes elementos:

a) *Instrumentos técnicos comunes*

De acuerdo con la Ley 12/2008, “con el fin de garantizar la homogeneidad en los criterios de intervención de los servicios sociales, las administraciones públicas vascas aplicarán instrumentos comunes de valoración y diagnóstico”. La norma añade que “con la misma finalidad, todos los Servicios Sociales de Base cumplimentarán el modelo de ficha social y aplicarán el modelo

de plan de atención personalizada”. Sin embargo, la utilización de un modelo común de valoración, diagnóstico y registro de las intervenciones es en la actualidad una realidad muy lejana en los Servicios Sociales, tanto de atención primaria como de atención secundaria. Debe también decirse que no se han aprovechado suficientemente —por muy diversas razones y pese a las tentativas realizadas— los avances que las nuevas tecnologías y la sociedad de la información abren en este campo, tal y como lo han hecho —sin que ese desarrollo haya estado obviamente exento de dificultades— otros sistemas, como el de Salud.

En este aspecto, conviene recordar que en 2005 la Dirección de Inserción Social del antiguo Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco desarrolló una aplicación informática “para la realización de diagnósticos sociales, convenios de inserción social y elaboración de proyectos—itinerarios compartidos de incorporación social y laboral de las personas con dificultades y receptoras de prestaciones del Sistema de Protección Vasco⁴”. En el mismo sentido, la Ley 18/2008 para la Garantía de Ingresos y la Inclusión Social establece en su artículo 83 que “con el fin de garantizar la homogeneidad en los criterios de intervención en el ámbito de la inclusión social, las administraciones públicas vascas aplicarán instrumentos comunes de valoración y diagnóstico y de intervención personalizada”. La Ley añade que “a tal efecto, las administraciones públicas vascas utilizarán la herramienta informática ‘Diagnóstico e Intervención Social’ para la recogida de información sobre necesidades, para la elaboración de diagnósticos sociales en su ámbito territorial y para la realización de diagnósticos individuales e itinerarios de inclusión personalizados. Alternativamente, podrán recurrir a otros instrumentos técnicos validados que faciliten el trasvase de información y la comparabilidad de los datos”.

Sin embargo, de momento, el aplicativo señalado sólo se ha implantado de forma parcial, y algunos ayuntamientos —por diversas razones— han renunciado a hacerlo, o lo han hecho sólo para tramitar las prestaciones dependientes de ese Departamento. Paralelamente, las diputaciones forales han creado sistemas de conexión en red para la gestión de sus propias prestaciones, que los Servicios Sociales de Base a menudo han de utilizar para tramitarlas. Al mismo tiempo, la mayoría de los ayuntamientos, y especialmente los de mayor tamaño, han creado y desarrollado a lo largo de estos años sus propios aplicativos de gestión, generalmente costosos, ya muy consolidados, y en muchos casos incompatibles con los anteriores.

Como consecuencia de todo ello, en la actualidad: a) no existe un programa o aplicación común que permita cumplimentar y explotar de forma homogénea los datos básicos relativos a la actividad que realizan los Servicios Sociales de Base; y b) en muchos casos, las unidades sociales de base se ven obligadas a introducir dos veces la misma información en aplicaciones diferentes, debido a la dificultad de compartir la información que recogen los diferentes aplicativos utilizados. La situación se complica, además, por la dependencia que en todo este proceso se produce respecto a los técnicos informáticos de las respectivas entidades, o de las empresas subcontratadas por éstas para el desarrollo de estos aplicativos, generalmente poco conocedores de las necesidades a las que debe dar respuesta un aplicativo útil en el ámbito de los Servicios Sociales y, en general, ajenos a la idea de que existe un Sistema de Servicios Sociales que debería compartir, al menos en cierta medida, los instrumentos técnicos que utiliza.

b) *Sistemas de información*

El artículo 79 de la Ley 12/2008 establece que el Gobierno Vasco ha de diseñar y garantizar la puesta en marcha, el mantenimiento y la actualización permanente del Sistema Vasco de Información sobre Servicios Sociales mediante la articulación de las redes y dispositivos informáticos y telemáticos necesarios para el volcado permanente de los datos.

Si bien no puede decirse que los esfuerzos realizados para el establecimiento de un sistema común de información hayan dado ya todos los resultados previstos, sí cabe afirmar que se han puesto en los últimos meses las bases para su establecimiento definitivo. En ese sentido, debe destacarse que se ha diseñado un modelo de integración de los respectivos sistemas de información con los que cuentan las diferentes administraciones que intervienen en el ámbito de los Servicios Sociales y que se prevé la puesta en marcha a lo largo de 2011 de un prototipo de funcionamiento. El sistema funcionará mediante una plataforma de interoperabilidad, mediante la cual cada entidad pueda introducir datos, manteniendo sus sistemas de gestión, e incorporando además la información que se genera desde otras fuentes, como el Observatorio de Servicios Sociales, el Órgano Estadístico o EUSTAT.

c) *Análisis, prospección y garantía de la calidad*

⁴ Según su manual de utilización, “esta aplicación denominada Diagnóstico e Intervención Social pretende una gestión eficaz y coordinada del Modelo de doble derecho definido en nuestro marco normativo de lucha contra la Exclusión Social. Permite realizar un diagnóstico sobre la situación- problema de las unidades convivenciales y de sus miembros, basado en más de 60 indicadores de necesidad o carencia. Incorpora elementos para el pronóstico, seguimiento y evolución de la intervención, así como información sobre recursos humanos, técnicos y económicos en los distintos ámbitos de necesidad”.

Las administraciones públicas vascas cuentan en ámbitos cercanos al de los Servicios Sociales, como el de la Juventud, el de la Inmigración o el de las Drogodependencias, con sistemas de análisis y prospección que permiten analizar e interpretar los datos y las tendencias que se producen en esos ámbitos. En el ámbito de los Servicios Sociales se han dado igualmente pasos para la introducción de instrumentos comunes relacionados con el análisis de la realidad y su evolución que permitan, entre otros aspectos, disponer de un diagnóstico compartido de las necesidades y planificar el desarrollo del sistema a medio-largo plazo. Cabe destacar en ese sentido la reciente creación de la red de Observatorios Ikuspegi@k, del que forma parte el Observatorio de Servicios Sociales.

d) Formación

Puede decirse que en la actualidad no existe una oferta formativa amplia y sistemática en el ámbito de los Servicios Sociales y que, en ese sentido, es necesario impulsar, preferentemente, la oferta formativa dirigida a profesionales que intervienen en la prestación de servicios sociales de titularidad pública.

En ese sentido, el artículo 78 de la Ley 12/2008 establece que Las administraciones públicas vascas se coordinarán para promover y planificar la formación de los agentes y profesionales que intervienen en el Sistema Vasco de Servicios Sociales. La Ley establece así mismo que, en particular, se velará por adoptar medidas para una formación básica, progresiva y permanente en materia de igualdad de mujeres y hombres de todo el personal que interviene en los servicios sociales, que el Gobierno Vasco determinará las cualificaciones profesionales idóneas para el ejercicio de las actividades profesionales necesarias para la aplicación del Catálogo de Prestaciones y Servicios y que las administraciones públicas vascas adoptarán las medidas y los cauces oportunos que favorezcan el reconocimiento de las competencias adquiridas en el desempeño de las funciones de atención desde la red informal y sociofamiliar de apoyo.

2.4.8. Mejorar la coordinación con otros sistemas de protección social

Por el lugar que ocupa en el entramado de los sistemas de protección social, el de los Servicios Sociales precisa –más aún si cabe que los demás– establecer relaciones ágiles de coordinación con el resto de los sistemas, que permitan el abordaje coordinado e integral de las necesidades de las personas. De hecho, para los profesionales de los Servicios Sociales la cuestión de la

coordinación con el resto de los sistemas de bienestar constituye una de las cuestiones en las que menos se ha avanzado en los últimos años y uno de los principales retos de los servicios sociales.

Si bien resultan de gran importancia las relaciones con sistemas como el del empleo, el judicial, el penitenciario o el educativo, existen dos ámbitos, que se analizan a continuación, respecto a los cuales resulta imprescindible delimitar las funciones de los Servicios Sociales y establecer sistemas de coordinación y/o integración eficaces:

a) *Las relaciones de coordinación entre el sistema de servicios sociales, el de empleo y el de garantía de ingresos*

El artículo 1 de la Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social establece la creación del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos e Inclusión Social. En su exposición de motivos, la norma define ese sistema como “un sistema autónomo, que se constituye en un todo coherente e integrado, susceptible de diferentes fórmulas de gestión que, si bien en la actualidad se incardinan en los Servicios Sociales y en los servicios de empleo, en el futuro, si se estimara pertinente, podrían enmarcarse, total o parcialmente, en otros ámbitos de actuación”. En la actualidad, sin embargo, se está tramitando una modificación de esa norma en el sentido de que la tramitación y gestión de esas prestaciones sea asumida por el Servicio Vasco de Empleo Lanbide. La relación que tradicionalmente ha existido entre el sistema de garantía de ingresos y el de servicios sociales, y el hecho de que una parte importante de las personas receptoras de estas prestaciones tengan, además de necesidades económicas, otras necesidades relacionadas con las contingencias que cubre el sistema de servicios sociales, pone de manifiesto la necesidad de establecer cauces eficaces de coordinación y trabajo en red.

En ese sentido hay que señalar, en primer lugar, el apoyo de los profesionales de los Servicios Sociales a la asunción por parte de Lanbide de las competencias de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos. De acuerdo con el Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales, el 82% de las personas consultadas están de acuerdo o muy de acuerdo con la idea de que la mayor vinculación entre los servicios de empleo y la gestión de las rentas mínimas de inserción tendrá un efecto beneficioso sobre los Servicios Sociales, mientras que el 17% están en desacuerdo o muy en desacuerdo con esa idea. De hecho –tras la afirmación de la necesidad de seguir incrementando el gasto público en Servicios Sociales– esta es una de las afirmaciones planteadas en la encuesta respecto a la que un mayor porcentaje de personas señala estar muy de acuerdo.

El Informe señala además que en muchas de las respuestas abiertas que se han planteado es también evidente la buena aceptación que tiene este cambio, tanto en la medida en que puedan ayudar a aliviar y ‘desburocratizar’ la situación de los Servicios Sociales de Base, como desde el punto de vista del impulso a la activación de los perceptores de las prestaciones de garantía de ingresos.

Sin duda, la opción institucional por desligar la gestión de las prestaciones económicas de garantía de ingresos del sistema de servicios sociales representa una apuesta estratégica de gran calado, que modificará de forma sustancial las prácticas profesionales, la relación entre las personas usuarias y las profesionales, y la propia forma de entender la función del Sistema de Servicios Sociales. Cabe pensar en ese sentido que la clarificación de los límites existentes entre el sistema de servicios sociales, el de empleo y el de garantía de ingresos permitirá que la intervención de los primeros pueda centrarse en el abordaje individualizado de las problemáticas de las personas que atienden, así como en la intervención comunitaria, y en la promoción de la participación y la inclusión social.

El cambio previsto obliga en cualquier caso a:

- Establecer un modelo eficaz y justo de activación, que tenga en cuenta los principios de reciprocidad, doble derecho y centralidad del empleo como herramienta para la inclusión social que establece la Ley 18/2008;
- Clarificar las funciones que corresponden a cada uno de los sistemas en la atención a personas que, además de una renta de garantía de ingresos y/o de apoyos para la inserción laboral, requieren preferentemente de apoyos para la inclusión social;
- Establecer cauces y protocolos adecuados de coordinación entre ambos sistemas.

b) *La construcción del espacio sociosanitario*

Los análisis que se han realizado sobre la situación del espacio sociosanitario en la CAPV han puesto de manifiesto en qué medida se trata de un ámbito todavía escasamente desarrollado, en el que resulta muy complicado materializar en acciones y mejoras concretas las necesidades de coordinación e integración que se perciben. Para los propios profesionales que intervienen en este ámbito, se ha avanzado poco en este ámbito debido a la ausencia de una apuesta políti-

ca decidida para el desarrollo del espacio sociosanitario. A juicio de los profesionales, tras la aparente unanimidad respecto a la necesidad de desarrollar ese ámbito, no existe un modelo compartido y consensado respecto a la configuración del modelo sociosanitario y a las fórmulas para alcanzarlo. Y, sin embargo, la construcción de un espacio sociosanitario sólido constituye hoy –máxime teniendo en cuenta las características de las personas con dependencia que crecientemente constituirán el colectivo destinatario de los Servicios Sociales– una de las prioridades fundamentales del sistema.

No cabe duda sin embargo de que, como respuesta a esa necesidad, existe en la actualidad una inequívoca voluntad política para el desarrollo del espacio sociosanitario, que se ha traducido la adopción de diversas medidas concretas: aprobación por parte del Consejo de Gobierno del Decreto 69/2011, de 5 de abril, del Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria; aprobación por parte de ese Consejo del documento marco que fija las directrices del desarrollo del modelo de atención sociosanitaria de Euskadi y del modelo de atención temprana; firma del Convenio de colaboración entre la Diputación Foral de Álava y Osakidetza – Servicio Vasco de Salud para la gestión y mantenimiento de la unidad residencial socio-sanitaria Abegia; establecimiento del convenio de colaboración entre el Departamento de Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava, el Gobierno Vasco y Osakidetza para la mejora de la atención sociosanitaria en las residencias forales de mayores, los centros para personas con gran discapacidad y las unidades psicosociales de ese Territorio; integración de la teleasistencia como parte de un servicio de atención sociosanitaria junto a Sanidad; el impulso de la innovación y el conocimiento a través de diferentes iniciativas (Fundación de innovación sociosanitaria, experiencias piloto de atención en domicilio...), etc.

Es en cualquier caso todavía necesario seguir avanzando en este proceso y abordar a través del Plan medidas que contribuyan a que las estructuras de coordinación sociosanitaria alcancen un funcionamiento más dinámico y efectivo. Ese mayor grado de eficacia y dinamismo requerirá, probablemente, dotarles de mayor autonomía y de un presupuesto propio, destinable a la investigación, al estudio comparativo y a la participación en la puesta en marcha de experiencias piloto. Deberán igualmente arbitrarse nuevas fórmulas en el ámbito de la organización de servicios y fomentarse el trabajo interdisciplinar orientado a la valoración conjunta de necesidades y al diseño de paquetes de cuidados sociales y sanitarios bien articulados. Para ello es esencial reforzar el compromiso profesional desde las instituciones públicas y asumir un compromiso político, en todos los niveles –autonómico y foral, pero también municipal– que, más allá del

discurso, dé cobertura a un espacio de actuación que, por hallarse en la confluencia de dos sistemas, corre el riesgo de quedar insuficientemente atendido.

2.4.9. Necesidad de consolidar y clarificar el papel de la iniciativa privada con y sin fin de lucro

La Ley 12/2008 establece en su artículo 60 las fórmulas que puede adoptar la participación de la iniciativa privada en la prestación de los servicios del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema vasco de Servicios Sociales y señala, expresamente, que las administraciones públicas vascas, en aplicación de los principios de coordinación y cooperación, promoción de la iniciativa social y aprovechamiento integral, racional y eficiente de los recursos, procurarán aprovechar, siempre que resulte adecuado, las capacidades y recursos desarrollados por la iniciativa privada social con el fin de garantizar la provisión de las prestaciones y servicios contemplados en el catálogo.

En la actualidad, la participación de las entidades privadas en el ámbito de los Servicios Sociales viene definida por los siguientes elementos fundamentales:

- **Incremento de la presencia de las entidades privadas mercantiles**

En pocos años, se ha observado un notable aumento de la presencia de las entidades privadas con fines lucrativos en el ámbito de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma y, especialmente, en el ámbito de los servicios de atención a las personas mayores. Si bien, en sí mismo, este hecho no permite presuponer una peor calidad de la atención prestada, sí determina la progresiva construcción de un modelo en el que la garantía de lo público y el valor añadido de la iniciativa social sin fin de lucro pierden protagonismo. Igualmente debe recordarse que, de acuerdo al Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales, la mayor parte de la población vasca es partidaria de la gestión pública de los servicios sociales. Todo ello hace necesario el desarrollo de estrategias que, por una parte, reconozcan el valor añadido de la gestión pública y de la iniciativa social sin fin de lucro y que, al mismo tiempo, permitan, en coherencia con el marco legal, la participación de entidades privadas con fin de lucro, así como la búsqueda de niveles óptimos de eficiencia económica y organizativa.

- **Apertura de nuevas posibilidades en el ámbito de la cooperación entre el sector público y el privado**

La Ley 12/2008 abre la puerta a la participación de las entidades privadas en la prestación de los servicios del Catálogo de Servicios Sociales mediante el régimen de concierto, para acceder al cual se establece una serie de requisitos y de medidas de discriminación positiva a favor de las entidades dedicadas a la prestación de servicios sociales que tengan carácter no lucrativo. Desde ese punto de vista, el Plan de Servicios Sociales ha de contemplar la puesta en marcha de acciones que permitan mejorar la colaboración entre el sector público y el privado, desarrollando la normativa que regula las relaciones entre el sector público y el sector privado no lucrativo.

- **Riesgo de concebir el recurso a las entidades privadas como un factor de contención de costes**

Se ha puesto de manifiesto en otros apartados de este documento –al hacer referencia a la dualización de las condiciones laborales en el ámbito de los Servicios Sociales y a las diferencias de coste que, en ocasiones, se producen entre la red pública y la privada– la existencia de un cierto riesgo de que el recurso a la iniciativa privada, con y sin fin de lucro, se conciba fundamentalmente como un elemento de contención de costes. Este riesgo debe ser tenido en cuenta a la hora de realizar una reflexión estratégica sobre el papel de las entidades privadas en la articulación del sistema y pone de manifiesto la necesidad de desarrollar, en mayor medida de lo que se ha hecho hasta ahora, las competencias de regulación, homologación, planificación e inspección atribuidas a las diferentes instituciones.

- **Riesgo de que se reduzca la financiación de determinadas actividades de interés general que no entran en el ámbito de los servicios de responsabilidad pública**

El artículo 73 de la Ley 12/2008 establece que las administraciones públicas vascas podrán fomentar y/o apoyar el acceso a otras prestaciones o servicios no incluidos en el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, así como promover la realización de otras actividades en el ámbito de los servicios sociales, siempre que se adecuen a las orientaciones generales establecidas por la planifica-

ción estratégica de las administraciones públicas vascas y que sean desarrolladas por entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro, independientemente de cuál sea su forma jurídica.

Sin embargo, en un marco en el que cabe pensar que las administraciones públicas deberán centrar sus esfuerzos económicos y organizativos en la provisión de los servicios y prestaciones contemplados en el Catálogo de Servicios y Prestaciones de la Ley 12/2008 –y, por tanto, de responsabilidad pública y de obligada prestación– resulta particularmente necesaria la puesta en marcha de los mecanismos de promoción que se consideren oportunos y la delimitación de los ámbitos de responsabilidad de cada sector, de forma que puedan desarrollarse, en colaboración con la iniciativa privada, todos aquellos programas y prestaciones que, aún sin ser considerados de responsabilidad pública, constituyen un elemento esencial del Sistema de Servicios Sociales.

- **Necesidad de ampliar y renovar la acción social sin fin de lucro**

Es también necesario hacer referencia –como se ha indicado en un punto anterior, al hablar de la necesidad de dotar de mayor eficiencia al sistema– a la necesidad de ampliar las formulas mediante las que hasta ahora se ha materializado la acción social sin fin de lucro, promoviendo, por una parte, las iniciativas relacionadas con el voluntariado empresarial, la responsabilidad social corporativa y la implicación de las obras sociales de las entidades de ahorro en la prestación de servicios, y, por otra, la autoorganización de las personas afectada por las contingencias que cubre el sistema y por sus representantes, tal y como establece el artículo 75 de la Ley 12/2008. De igual manera se ha de fomentar, respetando la autonomía de las entidades, la articulación en redes y federaciones del tercer sector de acción social y el diálogo civil con el mismo.

2.4.10. Escasa visibilidad social de los Servicios Sociales como sistema autónomo y retroceso en la valoración de la calidad del sistema

La valoración de los Servicios Sociales por parte de la ciudadanía vasca es positiva. Según el Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales, seis de cada diez personas valoran positivamente la situación de los Servicios Sociales en la CAPV, mientras que casi para una cuarta parte de la población la situación de estos servicios sería mala, bastante mala o muy mala. Sin

embargo, si la cuestión se analiza en términos evolutivos, puede pensarse que se ha producido un cierto retroceso en la valoración que la ciudadanía hace respecto a los Servicios Sociales. En 2006 el porcentaje de la ciudadanía que valoraba la situación de los Servicios Sociales como muy buena o bastante buena era del 68% (seis puntos mayor que en la actualidad), mientras que quienes la consideraban mala o muy mala representaban el 22%, frente al 27% actual.

Los profesionales del sector valoran la situación de forma más positiva que el conjunto de la ciudadanía: el 86% de los profesionales encuestados consideran que la situación de los Servicios Sociales vascos es, en la actualidad, muy buena, bastante buena o al menos buena. Los profesionales no creen sin embargo, en un 66%, que el sistema vasco de servicios sociales esté preparado para dar respuesta a las necesidades de la sociedad a medio plazo. Además, sólo el 38% cree que la situación del sector mejorará en el futuro; el 35% considera que seguirá igual y el 26% que empeorará.

Esta valoración social globalmente positiva es sin embargo compatible con ciertos elementos negativos que deberían ser objeto de medidas específicas por parte de las instituciones competentes.

- Cabe pensar –aunque no existen datos concretos que lo confirmen– que los Servicios Sociales no se perciben por parte de la población como un sistema único, coherente y claramente delimitado, sino como una amalgama de servicios y prestaciones ofrecidos por las diversas instituciones públicas. Tampoco existe un conocimiento social suficientemente extendido respecto a las contingencias que cubre el sistema, las prestaciones que ofrece, los requisitos de acceso, las condiciones de concesión de los servicios o los derechos y responsabilidades asignados a los diversos agentes (instituciones, personas usuarias, proveedores de servicios, etc.).
- No se ha elaborado un símbolo distintivo común ni se han desarrollado aún los procedimientos previstos en el artículo 81 de la Ley/2008 para indicar la pertenencia al Sistema Vasco de Servicios Sociales de los servicios integrados en él, con el fin de favorecer la consolidación de su imagen y de propiciar el conocimiento de su existencia por parte del conjunto de la población.
- El sistema básico de acceso a los Servicios Sociales, las unidades de servicios sociales de base, no son aun suficientemente conocidos por la población. Según la Estadística de Demanda de Servicios Sociales (EDDS) de 2006 únicamente un 57,3% de los

hogares de la CAPV conoce la existencia de los Servicios Sociales de Base. De ellos, un 80,4% conoce además con exactitud donde se encuentra el centro de servicios sociales de base al que le correspondería acudir en caso de necesidad. Esto reduce al 46,1% la proporción de hogares con un conocimiento exacto de la realidad de los servicios sociales de base como servicio público de apoyo a la población residente.

- Particularmente en el ámbito de los Servicios Sociales de Base, se ha puesto de manifiesto por parte de las personas que trabajan en ellos una cierta alarma por el incremento de las reacciones contrarias a la concesión de prestaciones a determinadas personas o grupos. Puede considerarse también preocupante la oposición vecinal que en ocasiones provoca no sólo el establecimiento de determinados equipamientos –como puede ser un centro de baja exigencia– sino, también, la concesión de prestaciones económicas a determinadas personas, generalmente pertenecientes a minorías étnicas, mientras esas mismas prestaciones les son denegadas a otras personas, nacidas o radicadas en la CAPV desde hace más tiempo.

2.5. Ejes estratégicos básicos del Plan de Servicios Sociales

A partir del diagnóstico de necesidades realizado, los Ejes básicos de intervención sobre los que debe girar el Plan Estratégico de Servicios Sociales son los siguientes:

- Línea estratégica básica. Financiación y sostenibilidad económica del sistema
- Eje 1. Universalización de la atención, ordenación territorial y equidad en el acceso
- Eje 2. Afianzamiento y desarrollo del enfoque comunitario y del procedimiento básico de intervención
- Eje 3. Eficiencia: modernización y optimización de los recursos
- Eje 4. Articulación interna del sistema y mejora de la calidad
- Eje 5. Conocimiento por parte de la ciudadanía y participación social

- Eje 6. Cooperación con los servicios de salud, educación, vivienda, justicia y empleo
- Eje 7. Colaboración entre el sector público y el privado

3. LÍNEA ESTRATÉGICA BÁSICA: FINANCIACIÓN Y SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DEL SISTEMA

3.1. Objetivos estratégicos y acciones⁵

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERAZGO	INDICADORES DE EVALUACIÓN
Garantizar la suficiencia financiera de todos los niveles institucionales que intervienen en el sistema de Servicios Sociales.	Definición de un modelo de financiación de los Servicios Sociales que contemple el reajuste de los flujos económicos interinstitucionales de acuerdo a las competencias y los servicios asumidos por los diversos niveles institucionales.	1	4	– Flujos económicos resultantes de los acuerdos establecidos.
	Revisión y, en su caso, renovación de los convenios para la financiación conjunta de los servicios de carácter sociosanitario por parte de las administraciones competentes en materia de Servicios Sociales y de atención sanitaria.	1	2	– Número de convenios en vigor.
Establecer mecanismos comunes y armonizados para la regulación de la participación económica de las personas usuarias.	Regulación de los criterios generales de participación económica de las personas usuarias en el ámbito de los Servicios Sociales de la CAPV y adaptación de la normativa foral y municipal a la regulación anterior.	1	4	– Aprobación del Decreto autonómico y de la normativa foral y municipal de desarrollo. – Informe de evolución de la participación económica de las personas usuarias como consecuencia de la nueva normativa.
	Elaboración de materiales divulgativos que permitan un conocimiento claro por parte de la ciudadanía de los criterios y fórmulas de cálculo de la participación económica de las personas usuarias en la financiación de las diversas prestaciones.	3	4	– Número de materiales publicados.
Armonizar los costes de las diversas prestaciones y servicios en el conjunto del Territorio, garantizando la optimización en el uso de los recursos económicos.	Elaboración de un estudio de costes relativo a las diferentes prestaciones y servicios que forman parte del sistema de servicios sociales.	3	1	– Realización del estudio
	Implantación de un sistema integrado de costes para los diferentes servicios sociales que permita fórmulas de registro homogéneas y comparables entre los diversos territorios y niveles institucionales.	3	1	– Número de entidades participantes en el sistema.

⁵ Como en el resto de las acciones del Plan, las acciones de esta línea estratégica básica se dividen en tres niveles de prioridad: 1 (prioridad máxima); 2 (prioridad alta); y 3 (prioridad media). Se atribuye además a cada acción un liderazgo en cuanto a su desarrollo: 1 (Gobierno Vasco); 2 (Diputaciones Forales); 3 (Ayuntamientos), y 4 (conjunto de las instituciones).

3.2. Calendarización

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	2011	2012	2013	2014
Garantizar la suficiencia financiera de todos los niveles institucionales que intervienen en el sistema de Servicios Sociales.	Definición de un modelo de financiación de los Servicios Sociales que contemple el reajuste de los flujos económicos interinstitucionales de acuerdo a las competencias y los servicios asumidos por los diversos niveles institucionales.	x			
	Revisión y, en su caso, renovación de los convenios para la financiación conjunta de los servicios de carácter sociosanitario por parte de las administraciones competentes en materia de Servicios Sociales y de atención sanitaria.	x			
Establecer mecanismos comunes y armonizados para la regulación de la participación económica de las personas usuarias.	Regulación de los criterios generales de participación económica de las personas usuarias en el ámbito de los Servicios Sociales de la CAPV y adaptación de la normativa foral y municipal a la regulación anterior.	x			
	Elaboración de materiales divulgativos que permitan un conocimiento claro por parte de la ciudadanía de los criterios y fórmulas de cálculo de la participación económica de las personas usuarias en la financiación de las diversas prestaciones.		x		
Armonizar los costes de las diversas prestaciones y servicios en el conjunto del Territorio, garantizando la optimización en el uso de los recursos económicos.	Elaboración de un estudio de costes relativo a las diferentes prestaciones y servicios que forman parte del sistema de servicios sociales.			x	
	Implantación de un sistema integrado de costes para los diferentes servicios sociales que permita fórmulas de registro homogéneas y comparables entre los diversos territorios y niveles institucionales.				x

4. EJES Y OBJETIVOS DEL PLAN

Como se ha señalado previamente, el Plan Estratégico de Servicios Sociales se divide en siete Ejes básicos de intervención, que a su vez se subdividen en 29 objetivos estratégicos.

El listado de ejes y objetivos estratégicos es el siguiente:

EJES BÁSICOS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PLAN

Eje 1. Universalización de la atención, ordenación territorial y equidad en el acceso

Objetivos:

- i) Avanzar en la adecuación de las coberturas de atención de los servicios y prestaciones del catálogo de Servicios Sociales a las demandas de atención detectadas, así como en la ordenación territorial de los servicios.
- ii) Adecuar los ratios de atención y/o la intensidad de los diversos servicios para su adecuación a la normativa vigente.
- iii) Aplicar o, en su caso, desarrollar los instrumentos comunes de acceso a las diversas prestaciones.
- iv) Avanzar en la mejora de la accesibilidad de los centros de Servicios Sociales.
- v) Implementar planes de prevención que eviten o retarden la necesidad del acceso a determinados ámbitos de los Servicios Sociales, así como estudios periódicos de previsión que posibiliten una política de servicios sociales ajustada a las necesidades sociales y a los recursos disponibles.
- vi) Incorporar la perspectiva de género a todas las acciones que forman parte del Plan, al objeto de eliminar las desigualdades de género y promover la igualdad de mujeres y hombres en el ámbito de los Servicios Sociales.

Eje 2. Afianzamiento y desarrollo del enfoque comunitario y del procedimiento básico de intervención

Objetivos:

- i) Mejorar la capacidad del sistema para ofrecer a las personas usuarias de los Servicios Sociales que lo precisen un acompañamiento social personalizado e integral desde los Servicios Sociales de Base.
- ii) Mejorar el apoyo prestado a las personas cuidadoras.
- iii) Facilitar la permanencia de las personas con discapacidad o dependencia en su domicilio mediante el desarrollo de las nuevas tecnologías de apoyo y la provisión de ayudas técnicas.
- iv) Reforzar las labores de intervención y prevención comunitaria desde los Servicios Sociales.
- v) Avanzar en la adecuación de las características, el diseño y la ubicación de los equipamientos, en especial los de carácter residencial, al enfoque comunitario y al principio de proximidad, de acompañamiento social personalizado e integral, y de atención centrada

EJES BÁSICOS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PLAN

en la persona.

- vi) Potenciar la prevención de las situaciones de desprotección infantil mediante programas de preservación e intervención familiar.
- vii) Promover la inclusión social y la autonomía de las personas usuarias y potenciar la participación social enfocada desde la solidaridad.

Eje 3. Eficiencia: modernización y optimización de los recursos

Objetivos:

- i) Reducir la complejidad del sistema, especialmente desde el punto de vista de las personas usuarias, desarrollando fórmulas de gestión administrativa que permitan una tramitación más ágil de las demandas.
- ii) Promover la mejora de la calidad y la eficiencia de los servicios mediante las actividades de I+D y la potenciación de las buenas prácticas en la gestión y la prestación de servicios.
- iii) Favorecer un aprovechamiento de los recursos humanos, mejorando la productividad y posibilitando una mayor calidad de la atención.
- iv) Promover unas condiciones laborales adecuadas, en un entorno sostenible, a todas las personas que intervienen en la prestación de Servicios Sociales de responsabilidad pública.

Eje 4. Articulación interna del sistema y mejora de la calidad

Objetivos:

- i) Afianzar las estructuras internas necesarias para el desarrollo del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- ii) Fomentar las actividades dirigidas a la mejora de la calidad en la prestación de los Servicios Sociales.
- iii) Mejora continua de la formación y cualificación de las personas que trabajan en el ámbito de los servicios sociales, así como del voluntariado y de las personas cuidadoras.

Eje 5. Conocimiento por parte de la ciudadanía y participación social

Objetivos:

- i) Mejorar el grado de conocimiento del sistema de Servicios Sociales por parte de la población y favorecer una percepción de los Servicios Sociales como sistema coordinado y unificado.
- ii) Extender los canales para la participación ciudadana y, en especial, de las personas usuarias en el desarrollo de las políticas de Servicios Sociales y alcanzar mayores cotas de protagonismo de las personas usuarias no sólo en las Políticas de Servicios Sociales sino en la concepción y funcionamiento de los recursos.
- iii) Impulsar la participación del voluntariado en la definición y la gestión de los servicios sociales, y reconocer su aportación.

Eje 6. Cooperación con los servicios de salud, educación, vivienda, justicia y empleo

Objetivos:

EJES BÁSICOS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PLAN

- i) Culminar la construcción del espacio sociosanitario, dando la representación y cobertura necesaria a todos los colectivos tributarios de su atención, y mejorar la coordinación entre los servicios sociales y los de salud.
- ii) Mejorar el trabajo en red con los servicios de empleo.
- iii) Mejorar el trabajo en red con los centros escolares y establecer acuerdos de colaboración conjunta.
- iv) Mejorar la coordinación con otros sistemas (justicia, vivienda, transporte...), dada la transversalidad de las necesidades de los colectivos atendidos por los servicios sociales.

Eje 7. Colaboración entre el sector público y el privado

Objetivos:

- i) Definir el marco regulador para la prestación de servicios de responsabilidad pública por parte de las entidades privadas con y sin fin de lucro.
- ii) Impulsar el desarrollo de la responsabilidad social corporativa en el ámbito de los Servicios Sociales en la CAPV.
- iii) Promover la inclusión social y la autonomía de las personas usuarias y potenciar la participación social enfocada desde la solidaridad.

5. DETALLE DE LAS ACCIONES CONTEMPLADAS EN EL PLAN

Los siguientes cuadros recogen el listado de acciones asignadas a cada Objetivo y Eje de acción en el marco del Plan Estratégico de Servicios Sociales. Además del Eje y del Objetivo al que corresponden, para cada acción se facilita la siguiente información:

- Nivel de prioridad: Si bien se considera que todas las actuaciones contempladas en el Plan tienen carácter prioritario, se ha establecido una graduación que permitirá, a la hora de la aplicación y de la evaluación del Plan, determinar cuáles serán las acciones más urgentes o prioritarias. Para ello, se han establecido tres niveles: 1 (prioridad máxima), 2 (prioridad alta) y 3 (prioridad media).
- Responsabilidad: Dado el carácter interinstitucional del Plan, resulta necesario determinar a qué institución le corresponde liderar o hacerse responsable de la aplicación de cada una de las medidas. No se trata, en este caso, de determinar qué instituciones pueden estar afectadas o implicadas en el desarrollo de cada medida, sino, fundamentalmente, de definir a qué institución pública le corresponde liderar su desarrollo y responsabilizarse de su cumplimiento. Se han establecido para ello cuatro categorías: 1 (Gobierno Vasco); 2 (Diputaciones Forales); 3 (Ayuntamientos), y 4 (conjunto de las instituciones).

- Elementos prioritarios: Se detallan, en los casos en los que se ha considerado conveniente, algunos elementos prioritarios que pueden ayudar a enfocar a la implementación y la evaluación de cada una de las acciones.

- Indicadores de evaluación: Se recogen los elementos que, en la fase de evaluación, deberán analizarse para valorar en qué medida se han desarrollado las acciones recogidas. Se trata, en ese sentido, de indicadores útiles para la evaluación de proceso y tienen en cuenta, fundamentalmente, el grado de desarrollo de cada acción, y no tanto su impacto en la consecución de los objetivos estratégicos del Plan.

EJE 1. UNIVERSALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN, ORDENACIÓN TERRITORIAL Y EQUIDAD EN EL ACCESO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERA ZGO	ELEMENTOS PRIORITARIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN
1.1. Avanzar en la adecuación de las coberturas de atención de los servicios y prestaciones del catálogo de Servicios Sociales a las demandas de atención detectadas, así como en la ordenación territorial de los servicios.	1.1.1 Aprobación y aplicación del Mapa de Servicios Sociales de la CAPV.	1	4		– Aprobación del Mapa
	1.1.2. Delimitación geográfica de las áreas, sectores y zonas básicas de Servicios Sociales, de acuerdo a los criterios generales establecidos en el Mapa de Servicios Sociales.	1	4		– Número y composición de las zonas básicas de Servicios Sociales; – Número y composición de las áreas de Servicios Sociales. – Número y composición de los sectores de Servicios Sociales
	1.1.3. Elaboración en cada Territorio, Sector, Área y Zona básica de un documento de previsión de la aplicación de las disposiciones contenidas en el Mapa de Servicios Sociales, de acuerdo a sus características sociodemográficas, con su correspondiente calendarización.	1	4	El plan tendrá como fecha límite la establecida para la culminación del período de universalización	– Número de planes realizados.
	1.1.4. Elaboración en cada Territorio, Sector, Área y Zona básica de un documento de previsión de la adecuación de los equipamientos sociales de cada zona y área de Servicios Sociales, en función de la demanda y de acuerdo a los requerimientos del Mapa de Servicios Sociales.	2	4		– Número de planes realizados; – Número de nuevos equipamientos creados o renovados. – Gasto realizado en la creación de nuevos equipamientos acogidos a los planes.
1.2. Adecuar las ratios de atención y/o la intensidad de los diversos servicios para su adecuación a la normativa vigente.	1.2.1. Aprobación del Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.	1	4		– Aprobación del Decreto de Cartera.
	1.2.2. Establecimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal de los distintos servicios y prestaciones.	1	1		– Número de decretos aprobados.
	1.2.3. Elaboración de un documento de bases de carácter autonómico, a partir de un acuerdo interinstitucional previo, y de los contenidos del Decreto de Cartera, para la determinación de las cuantías y las condiciones de acceso a las prestaciones económicas gestionadas desde el sistema de servicios sociales.	2	4		– Elaboración del documento. – Número y características de las prestaciones económicas existentes.
1.3. Aplicar o, en su caso, desarrollar los instrumentos comunes de acceso a las diversas prestaciones.	1.3.1. Aplicación de herramientas comunes de valoración de la dependencia, la desprotección y la exclusión, así como de las respectivas situaciones de riesgo, que permitan armonizar el cumplimiento de los criterios de acceso a las diversas prestacio-	1	1		– Número de entidades de valoración y orientación que utilizan cada uno de esos instrumentos.

EJE 1. UNIVERSALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN, ORDENACIÓN TERRITORIAL Y EQUIDAD EN EL ACCESO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERA ZGO	ELEMENTOS PRIORITARIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN
	nes.				– Nuevos instrumentos creados.
	1.3.2 Elaboración de herramientas comunes que faciliten la determinación de la intensidad de apoyo requerida por las personas demandantes de Servicios Sociales.	2	1		– Número de entidades de valoración y orientación que utilizan cada uno de esos instrumentos. – Nuevos instrumentos creados.
1.4. Avanzar en la mejora de la accesibilidad de los centros de Servicios Sociales.	1.4.1. Adecuación de los horarios de apertura de los Servicios Sociales a las necesidades de las personas usuarias.	2	3		– Número de centros de servicios sociales que han modificado sus horarios
	1.4.2. Elaboración, a nivel de área, de planes de mejora de la accesibilidad de los centros de servicios sociales que así lo requieran.	2	3		– Número de planes realizadas
	1.4.3. Establecer protocolos de coordinación entre los servicios sociales de base y los de urgencias sociales, de acuerdo a lo que se establezca en el Decreto de Cartera	2	2/3		– Número y características de los protocolos establecidos.
1.5. Implementar planes de prevención que eviten o retarden la necesidad del acceso a determinados ámbitos de los Servicios Sociales, así como estudios periódicos de previsión que posibiliten una política de servicios sociales ajustada a las necesidades sociales y a los recursos disponibles.	1.5.1. Realizar un análisis de los factores de riesgo y predictores fundamentales de los problemas prevalentes en cada área de los servicios sociales desde un enfoque evolutivo y de proceso de dichos problemas.	3	1		– Número de análisis realizados y medidas derivadas de los mismos.
	1.5.2. Consensuar un modelo de abordaje preventivo, más extensivo y de menor intensidad con un abordaje precoz.	3	1		– Características del modelo establecido.
	1.5.3. Elaboración de instrumentos comunes para la detección y análisis de necesidades sociales, latentes o no manifestadas, de cara al desarrollo de servicios o programas adaptados a las necesidades sociales, donde participen otros sistemas y agentes de la comunidad.	3	1		– Características de los mecanismos establecidos.
1.6. Incorporar la perspectiva de género a todas las acciones que forman parte del Plan, al objeto de eliminar las desigualdades de género y promover la igualdad de mujeres y hombres en el ámbito de los Servicios Sociales.	1.6.1 Promover el establecimiento en todos los órganos, comisiones y equipos de trabajo derivados de este Plan una composición equilibrada de sus integrantes desde la perspectiva de género.	3	1		– Composición de los órganos derivados del Plan.
	1.6.2 Introducir módulos específicos sobre igualdad entre mujeres y hombres en los programas formativos desarrollados en el marco de este Plan.	3	4		– Módulos específicos introducidos en acciones de formación.

EJE 2. AFIANZAMIENTO Y DESARROLLO DEL ENFOQUE COMUNITARIO Y DEL PROCEDIMIENTO BÁSICO DE INTERVENCIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERAZGO	ELEMENTOS PRIORITARIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN
2.1. Mejorar la capacidad del sistema para ofrecer a las personas usuarias de los Servicios Sociales que lo precisen un acompañamiento social personalizado e integral desde los Servicios Sociales de Base.	2.1.1. Establecimiento de un modelo de ficha y diagnóstico social unificado para su utilización en los Servicios Sociales.	1	4		– Número de centros de servicios sociales que utilizan la ficha unificada;
	2.1.2. Elaboración de un modelo de intervención común para los Servicios Sociales de Base que oriente sobre sus pautas básicas de funcionamiento	1	1/3		– Elaboración del documento.
	2.1.3. Elaboración de protocolos de derivación de la atención primaria a la secundaria, y viceversa	2	2/3		– Número de protocolos establecidos.
	2.1.4. Establecimiento de protocolos de colaboración con entidades privadas especializadas en los que se detalle en qué casos pueden establecerse acuerdos para la participación de estas entidades en las funciones de gestión de casos, los contenidos de estos acuerdos y el seguimiento a realizar desde los Servicios Sociales.	3	2/3		– Número de protocolos realizados. – Número de personas usuarias atendidas por entidades del Tercer Sector en virtud de esos protocolos. – Número de entidades del Tercer Sector firmantes de esos protocolos.
2.2. Mejorar el apoyo prestado a las personas cuidadoras.	2.2.1. Impulso a la elaboración de materiales técnicos, formativos y divulgativos orientados a mejorar la asistencia prestada a las personas cuidadoras:	2	4		– Número de publicaciones específicamente centradas en esta materia. – Creación o remodelación de la página web y número de visitas. – Número de llamadas recibidas en el teléfono de atención.
	2.2.2. Establecimiento, en el marco del Observatorio de Servicios Sociales, de una línea específica de investigaciones periódicas relacionadas con la satisfacción de las necesidades de las personas cuidadoras y con el apoyo que estas personas precisan.	3	1		– Número de investigaciones realizadas y principales conclusiones.
2.3. Facilitar la permanencia de las personas con discapacidad o dependencia en su domicilio mediante el desarrollo de las nuevas tecnologías de apoyo y la provisión de ayudas técnicas	2.3.1. Establecimiento o reforzamiento de prestaciones económicas directas para la adquisición de productos de apoyo.	3	2		– Nuevas líneas de ayudas establecidas, ayudas concedidas y montante económico.
	2.3.2. Puesta en marcha de medidas que permitan mejorar la formación y la información para el conocimiento y uso adecuado de las tecnologías de apoyo ya existentes.	3	4		– Número y características de las medidas adoptadas

EJE 2. AFIANZAMIENTO Y DESARROLLO DEL ENFOQUE COMUNITARIO Y DEL PROCEDIMIENTO BÁSICO DE INTERVENCIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERAZGO	ELEMENTOS PRIORITARIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN
2.4. Reforzar las labores de intervención y prevención comunitaria desde los Servicios Sociales.	2.4.1. Establecimiento de equipos comunitarios territoriales, a nivel de Zona Básica, para la coordinación entre los servicios sociales, el resto de los servicios socioculturales municipales y otras instancias (servicios educativos, de salud, de empleo, Tercer sector, etc.) con las funciones de: a) Realización de diagnósticos territoriales comunes; b) Planificación conjunta mediante planes sociales territoriales y otras iniciativas similares; c) Realización de intervenciones y actuaciones conjuntas.	2	3		- Número de equipos comunitarios creados y actividades desarrolladas.
	2.4.2. Establecimiento, en cada zona básica, de un documento de previsión de las medidas a adoptar en lo que se refiere a la promoción de la participación y la inclusión social.	2	3		- Número de documentos realizados
	2.4.3. Establecimiento de un programa formativo específico, en colaboración con las universidades de la CAPV, los Colegios Profesionales y las personas profesionales de la intervención social, para la capacitación de profesionales especializados en la intervención comunitaria desde el ámbito de los servicios sociales.	3	1		- Número de cursos realizados - Número de personas asistentes.
	2.4.5 Mejora del trabajo en red con el conjunto de equipamientos y recursos de la Comunidad (Cultura, Deporte, Ocio y Tiempo Libre, etc.).	3	4		
2.5. Avanzar en la adecuación de las características, el diseño y la ubicación de los equipamientos, en especial los de carácter residencial, al enfoque comunitario y al principio de proximidad, de acompañamiento social personalizado e integral, y de atención centrada en la persona.	2.5.1 Puesta en marcha de proyectos piloto de investigación / acción para la aplicación de buenas prácticas que permitan avanzar en el diseño de un modelo de atención centrado en la persona, tanto en el entorno domiciliario como en centros residenciales.	1	1		- Número de proyectos realizados y resultados de los mismos.
	2.5.2 Fomento de proyectos de investigación sobre posibles recursos alternativos de vivienda para personas con necesidades de alojamiento	2	1		- Número de investigaciones realizadas y resultados obtenidos
2.6. Potenciar la prevención de las situaciones de desprotección infantil mediante programas de preservación e intervención familiar.	2.6.1. Fomento de programas de intervención psicosocieducativa y orientación familiar, a nivel parental y de los hijos e hijas.	2	2		- Número de programas desarrollados en este ámbito.
2.7. Promover la inclusión social y la autonomía de las personas usuarias y potenciar la participación social enfocada desde la solidaridad.	2.7.1. Definir e implantar un modelo homogéneo de resultados esperables en autonomía e inclusión social a obtener de la intervención, evaluable y aplicable a todos los servicios, apoyos e intervenciones.	3	1		

EJE 3. EFICIENCIA: MODERNIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERAZGO	ELEMENTOS PRIORITARIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN
3.1. Reducir la complejidad del sistema, especialmente desde el punto de vista de las personas usuarias, desarrollando fórmulas de gestión administrativa que permitan una tramitación más ágil de las demandas.	3.1.1 Adopción, por parte de todas las instituciones públicas con competencias en materia de Servicios Sociales, de medidas de racionalización y modernización administrativa, así como para la adecuación de sus servicios a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.	2	4	Entre otros, el objetivo de las medidas adoptadas será el de racionalizar los procedimientos y mecanismos comunes de solicitud y recogida de datos, especialmente en lo que se refiere a los datos necesarios para el acceso de las personas usuarias a los diversos servicios.	– Número y características de las medidas adoptadas.
	3.1.2. Creación de herramientas orientadas a las personas usuarias de los Servicios Sociales, de ámbito autonómico y de carácter interinstitucional, que pueda actuar como oficina de información y de tramitación telemática.	2	4	Entre otras funciones, esas herramientas permitirán a) Conocer la ubicación de los servicios sociales de base correspondientes a cada ciudadano/a y solicitar cita para una primera atención; b) Descargarse documentación e información relacionada con los servicios sociales, así como los formularios para la solicitud de las diversas prestaciones. c) Conocer el mapa de recursos sociales existentes en cada zona. d) Presentar quejas relativas a la calidad de los servicios y a otras cuestiones relacionadas con la red de servicios.	– Características de las herramientas creadas.
3.2. Promover la mejora de la calidad y la eficiencia de los servicios mediante las actividades de I+D y la potenciación de las buenas prácticas en la gestión y la prestación de	3.2.1. Refuerzo de los programas específicos de apoyo a la innovación en el ámbito de los Servicios Sociales, con inclusión de medidas formativas, organizativas y de apoyo económico.	1	4		– Número de programas de innovación realizados; – Número de entidades implicadas

EJE 3. EFICIENCIA: MODERNIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS					
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERAZGO	ELEMENTOS PRIORITARIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN
servicios.	3.2.2. Creación de una red coordinada de centros de gestión del conocimiento en Servicios Sociales	1	4		<ul style="list-style-type: none"> – Creación de la red – Número de entidades participantes – Actividades realizadas por las entidades participantes en la red;
	3.2.3. Establecimiento de un programa investigación y difusión orientado a facilitar el conocimiento de las buenas prácticas, tendencias e innovaciones que en el ámbito de los Servicios Sociales se realizan en otros países de nuestro entorno, así como en otras comunidades autónomas	2	1		<ul style="list-style-type: none"> – Actividades realizadas
	3.2.4. Promover y apoyar el desarrollo de Buenas Prácticas innovadoras en los Servicios Sociales de la CAPV	3	4		<ul style="list-style-type: none"> – Medidas de apoyo desarrolladas
	3.3. Favorecer un aprovechamiento de los recursos humanos, mejorando la productividad y posibilitando una mayor calidad de la atención.	3.3.1. Promover políticas activas de profesionalización de las personas prestadoras de servicios.	1	4	<p>Estas políticas deberán centrarse preferentemente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Desarrollo y refuerzo de fórmulas empresariales que permitan la formalización de las actividades de cuidados que se prestan de manera informal, en la economía sumergida; – Impulso a las actividades formativas específicamente destinadas a este sector. – Impulso de la figura del asistente personal.
	3.3.2. Impulso de las actividades formativas orientadas a las personas profesionales, voluntarias y/o cuidadoras que intervienen en el ámbito de los Servicios Sociales.	3	4		<ul style="list-style-type: none"> – Cursos de formación realizados;
3.4. Promover unas condiciones laborales adecuadas, en un entorno sostenible, a todas las personas que intervienen en la prestación	3.4.1. Establecimiento de módulos económico adecuados y cláusulas sociales en los procedimientos de concertación y/o contratación de servicios para el cumplimiento de las regulaciones	1	4		<ul style="list-style-type: none"> – Número de entidades que aprueban este tipo de cláusulas; – Número de adjudicaciones de

EJE 3. EFICIENCIA: MODERNIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERAZGO	ELEMENTOS PRIORITARIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN
de Servicios Sociales de responsabilidad pública.	laborales existentes y la determinación de condiciones laborales, profesionales y de capacitación adecuadas para la prestación de los servicios, así como la igualdad de mujeres y hombres.				contratos, partidas económicas y puestos de trabajo vinculados a los concursos adjudicados mediante estas cláusulas.
	3.4.2. Creación en el marco del Consejo Vasco de Servicios Sociales de una comisión sectorial orientada a fomentar la calidad en el empleo y la mejora de la cualificación y la formación de las personas profesionales del sistema de servicios sociales.	1	1		<ul style="list-style-type: none"> – Creación del consejo – Actividades realizadas.
	3.4.3. Impulso de las actividades dirigidas a la supervisión, la motivación y el cuidado psicosocial de los profesionales de los Servicios Sociales.	2	4		– Número y características de las actividades realizadas.
	3.4.4. Elaboración de un catálogo que recoja las cualificaciones y los perfiles profesionales idóneos para la prestación de los diversos servicios y prestaciones del Catálogo.	1	1		– Elaboración del catálogo.
	3.4.5. Realización de un estudio sobre las condiciones laborales en el ámbito de los Servicios Sociales en Euskadi.	2	1		– Realización del estudio.

EJE 4. ARTICULACIÓN INTERNA DEL SISTEMA Y MEJORA DE LA CALIDAD

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MEDIDAS Y ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERAZGO	ELEMENTOS PRIORITARIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN
4.1. Afianzar las estructuras internas necesarias para el desarrollo del Sistema Vasco de Servicios Sociales	4.1.1. Creación y regulación del Observatorio Vasco de Servicios Sociales, en coordinación con el resto de los Observatorios que conforman la red de observación del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, y con los Observatorios Sociales de existentes en los Territorios Históricos.	1	1		<ul style="list-style-type: none"> - Número de investigaciones publicadas. - Número de productos informativos y documentales elaborados. - Número de visitas a la página web y de usuarios de los productos informativos y documentales.
	4.1.2. Creación y regulación de la Alta Inspección de Servicios Sociales	1	1		<ul style="list-style-type: none"> - Dotación de personal adscrito a la Alta Inspección. - Número de informes y dictámenes elaborados.
	4.1.3. Creación y regulación del Sistema de Información	1	1		<ul style="list-style-type: none"> - Número y características de los indicadores contemplados en el sistema de información; - Número de personas usuarias.
	4.1.4. Creación, en el marco del Observatorio de Servicios Sociales, de un programa de trabajo en el ámbito de la ética y la bioética.	2	1	<p>El programa se centrará en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Labores de sensibilización; - Programas de formación; - Iniciativas de investigación; - Difusión de las actividades y pautas de actuación emitidas por los comités de ética que actúan en la CAPV en el ámbito de los servicios sociales y socio-sanitarios. - Tareas de apoyo a los citados comités. 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de actividades realizadas
4.2. Fomentar las actividades dirigidas a la mejora de la calidad en la prestación de los Servicios Sociales	4.2.1. Establecimiento de un catálogo consensado de indicadores de calidad en la gestión de los Servicios Sociales que permitan valorar el grado de cumplimiento de tales indicadores por parte de los diversos agentes que intervienen en el sistema y/o en los distintos ámbitos geográficos.	1	4		<ul style="list-style-type: none"> - Número y características de los indicadores establecidos. - Número de entidades que nutren de información al sistema.

EJE 4. ARTICULACIÓN INTERNA DEL SISTEMA Y MEJORA DE LA CALIDAD					
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MEDIDAS Y ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERAZGO	ELEMENTOS PRIORITARIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN
	4.2.2. Fomento de la implantación de sistemas de medición de la satisfacción de las personas usuarias y otros agentes en los centros y organizaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales	2	4		– Número de estudios de satisfacción realizados.
	4.2.3. Desarrollo, mediante el Observatorio de Servicios Sociales, de modelos comunes de evaluación y mejora continua de la calidad de la atención, así como de programas de asistencia técnica para la implantación de sistemas de calidad en los centros de servicios sociales.	2	4		– Número de programas de calidad aplicados en los centros de servicios sociales. – Número de entidades usuarias de los programas de asistencia técnica para la implantación de sistemas de calidad.
4.3. Mejora continua de la formación y cualificación de las personas que trabajan en el ámbito de los servicios sociales, así como del voluntariado y de las personas cuidadoras.	4.3.1. Elaboración de planes de formación en el ámbito de los Servicios Sociales que recojan las actividades formativas consideradas de interés general.	1	1	Los aspectos prioritarios sobre los que deberían centrarse las actividades formativas son: – La planificación centrada en la persona y la realización de planes de intervención individual; – Fórmulas para la prevención y el abordaje de posibles situaciones de riesgo; – La dinamización comunitaria.	– Número de actividades formativas organizadas, homologadas y/o difundidas mediante el nuevo organismo.
	4.3.2. Establecimiento de sistemas de reconocimiento de los conocimientos y las competencias adquiridas en el desempeño de actividades de atención desde la red informal y sociofamiliar de apoyo.	3	1		– Número de personas a las que se les acredita un nivel de conocimiento y experiencia determinados en virtud de los sistemas establecidos.
	4.3.3. Definición, regulación, homologación y acreditación oficial de las cualificaciones profesionales por parte del Departamento Educación del Gobierno Vasco, con el consiguiente despliegue territorial de recursos para garantizar la existencia de profesionales cualificados	1	1		– Número de perfiles profesionales establecidos

EJE 5. CONOCIMIENTO POR PARTE DE LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERAZGO	ELEMENTOS PRIORITARIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN
5.1. Mejorar el grado de conocimiento del sistema de Servicios Sociales por parte de la población y favorecer una percepción de los Servicios Sociales como sistema coordinado y unificado.	5.1.1. Establecimiento de un símbolo o anagrama, común al conjunto de los servicios y centros del Sistema Vasco de Servicios Sociales, que permita visibilizar su integración en ese Sistema.	1	1		<ul style="list-style-type: none"> – Determinación del símbolo y regulación de las condiciones de uso – Número de centros y entidades de servicios sociales que lo utilizan.
	5.1.2. Puesta en marcha de una campaña de comunicación, de carácter periódico, orientada a dar a conocer a la ciudadanía los recursos, las funciones y las formas de acceso a los Servicios Sociales.	1	1	<ul style="list-style-type: none"> – A la hora de diseñar estas campañas se tendrá especialmente en cuenta la necesidad de llegar a los colectivos de más difícil acceso, como las personas mayores solas o las mujeres inmigrantes. 	<ul style="list-style-type: none"> – Número y características de las acciones publicitarias e informativas realizadas. – Gasto realizado.
5.2. Extender los canales para la participación ciudadana y, en especial, de las personas usuarias en el desarrollo de las políticas de Servicios Sociales y alcanzar mayores cotas de protagonismo de las personas usuarias no sólo en las Políticas de Servicios Sociales sino en la concepción y funcionamiento de los recursos.	5.2.1. Creación y/o impulso de los consejos sectoriales de mayores, discapacidad, infancia e inclusión en el seno del Consejo Vasco de Servicios Sociales.	2	1		<ul style="list-style-type: none"> – Número de consejos sectoriales establecidos; – Número y características de las actividades realizadas por cada uno de ellos.
	5.2.2. Impulso a la creación de consejos territoriales y municipales de Servicios Sociales.	2	2/3		<ul style="list-style-type: none"> – Número de consejos establecidos; – Número y características de las actividades realizadas por cada uno de ellos.
	5.2.3. Fomento de procesos participativos abiertos a la ciudadanía sobre cuestiones generales o particulares en temas de especial interés	3	4		<ul style="list-style-type: none"> – Número y características de los procesos desarrollados.
	5.2.4. Fomento de procesos de participación de las personas usuarias en el diseño de los recursos sociales de los que son beneficiarias y en el funcionamiento de los mismos.	3	4		<ul style="list-style-type: none"> – Número y características de los procesos desarrollados.
	5.2.5. Continuar el proceso de impulso y formalización del Dialogo Civil establecido entre el Gobierno Vasco y el tercer sector de acción social a través de sus redes y federaciones representativas manteniendo y perfeccionando los convenios de colaboración con las redes y federaciones, favoreciendo su participación en el	2	4		<ul style="list-style-type: none"> – Número de convenios de colaboración suscritos.

EJE 5. CONOCIMIENTO POR PARTE DE LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERAZGO	ELEMENTOS PRIORITARIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN
	desarrollo y seguimiento de la Ley de servicios sociales y el Sistema vasco de Servicios Sociales.				
5.3. Impulsar la participación del voluntariado en la definición y la gestión de los servicios sociales, y reconocer su aportación.	5.3.1. Elaboración de un Plan de promoción y apoyo al voluntariado en el ámbito de los Servicios Sociales en la CAPV.	2	4		<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan. - Número y características de las medidas contempladas.
	5.3.2. Fomentar la detección e implementación de buenas prácticas relacionadas con la promoción del voluntariado en el ámbito de los Servicios Sociales.	3	1		<ul style="list-style-type: none"> - Número de buenas prácticas identificadas y/o aplicadas

EJE 6. COOPERACIÓN CON LOS SERVICIOS DE SALUD, EDUCACIÓN, VIVIENDA, JUSTICIA Y EMPLEO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERAZGO	ELEMENTOS PRIORITARIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN
6.1. Culminar la construcción del espacio sociosanitario, dando la representación y cobertura necesaria a todos los colectivos tributarios de su atención, y mejorar la coordinación entre los servicios sociales y los de salud.	6.1.1. Aprobación del Decreto de regulación del Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria.	1	1		– Aprobación del Decreto
	6.1.2. Desarrollo de programas piloto de coordinación sociosanitaria, con particular atención a la puesta en marcha de programas sociosanitarios de intervención a domicilio	1	4		– Número y características de los programas de coordinación sociosanitaria establecidos.
	6.1.3. Elaboración de instrumentos y protocolos conjuntos de colaboración sociosanitaria	2	4	<ul style="list-style-type: none"> – Creación de protocolos donde se acuerde la planificación conjunta del paso de un servicio sanitario a un servicio social y viceversa – Desarrollo de materiales técnicos que determinen los perfiles de personas a atender desde ambos sistemas. 	– Número y características de las herramientas establecidas.
	6.1.4. Impulsar el desarrollo de los consejos territoriales de atención sociosanitaria.	2	2		<ul style="list-style-type: none"> – Funciones y recursos puestos a disposición de los coordinadores territoriales de atención sociosanitaria. – Actividades realizadas por los consejos territoriales de atención sociosanitaria.
	6.1.5. Determinación de una cartera de servicios sociosanitarios	1	4	<ul style="list-style-type: none"> – Establecimiento de acuerdos/convenios de colaboración para la atención del colectivo de menores en desprotección con problemas de salud mental y en especial para menores con problemas de conducta 	– Prestaciones contenidas en la cartera
	6.1.6. Realización de un estudio para la mejora de la coordinación entre los servicios implicados en la violencia contra las mujeres	3	1		– Realización del estudio
6.2. Mejorar el trabajo en red con los servicios de empleo.	6.2.1. Establecimiento cauces permanentes de coordinación y colaboración entre el Servicio de Empleo y los Servicios Sociales de Base para la atención a las personas perceptoras de prestaciones de garantía de ingresos que presentan una problemática	1	1/3		– Características de los canales de información establecidos;

EJE 6. COOPERACIÓN CON LOS SERVICIOS DE SALUD, EDUCACIÓN, VIVIENDA, JUSTICIA Y EMPLEO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERAZGO	ELEMENTOS PRIORITARIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN
	eminente social, con especial colaboración con las entidades del tercer sector social con trayectoria en el desarrollo comunitario, la inclusión social y la economía solidaria...				
6.3. Mejorar el trabajo en red con los centros escolares y establecer acuerdos de colaboración conjunta	6.3.1. Establecimiento a nivel de cada Zona Básica de servicios sociales de protocolos de coordinación con los centros educativos que incluyan cauces permanentes de coordinación y evaluación.	3	2/3		– Número de protocolos establecidos.
6.4. Mejorar la coordinación con otros sistemas (justicia, vivienda, transporte ...) dada la transversalidad de las necesidades de los colectivos atendidos por los servicios sociales	6.4.1. Implicar al resto de sistemas y políticas en la atención a los colectivos que tradicionalmente han sido atendidos en todos los aspectos desde los Servicios Sociales	3	4		
	6.4.2. Establecer acuerdos específicos con el Departamento competente en materia de ordenación territorial en el Gobierno Vasco, así como con EUDEL, para el desarrollo de los equipamientos sociales que se determinen el Mapa de Servicios Sociales y en el resto de las herramientas de planificación, mediante la dotación de suelo para estas infraestructuras, la cesión de vivienda protegida y/o de locales, etc.	1	4		– Acuerdos alcanzados – Número de inmuebles, dotaciones o equipamientos cedidos en virtud de estos acuerdos.

EJE 7. COLABORACIÓN ENTRE EL SECTOR PÚBLICO Y EL PRIVADO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	PRIORIDAD	LIDERAZGO	ELEMENTOS PRIORITARIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN
7.1. Definir el marco regulador para la prestación de servicios de responsabilidad pública por parte de las entidades privadas con y sin fin de lucro	7.1.1. Regulación del régimen de concierto contemplado en la Ley 12/2008, así como del resto de los instrumentos reguladores recogidos en el artículo 60 de la Ley de Servicios Sociales.	1	1		– Número de entidades y centros de servicios sociales acogidos al nuevo régimen de concierto.
	7.1.2. Elaboración de un catálogo de cláusulas sociales para la adjudicación de contratos de prestación de servicios sociales a las ISALes en análogas condiciones de eficacia, calidad y coste, garantizando la estabilidad de los servicios y de los equipos en los plazos máximos de duración según la normativa de cada Administración.	2	4		– Número de entidades que aprueban este tipo de cláusulas; – Número de adjudicaciones de contratos, partidas económicas y puestos de trabajo vinculados a los concursos adjudicados mediante estas cláusulas.
	7.1.3. Regulación de los requisitos y el procedimiento aplicables para la declaración de interés social a las entidades sin fin de lucro que trabajan en el ámbito de los Servicios Sociales.	3	1		– Número de entidades declaradas de interés social.;
7.2. Impulsar el desarrollo de la responsabilidad social corporativa en el ámbito de los Servicios Sociales en la CAPV	7.2.1. Establecimiento de una estrategia de colaboración entre las administraciones públicas y las Obras Sociales de las Cajas de Ahorro implantadas en la CAPV.	2	4		– Actividades realizadas de forma conjunta; – Fondos económicos destinados por las Obras Sociales de las Cajas de Ahorro a actividades relacionadas con los Servicios Sociales.
	7.2.2. Establecimiento de una comisión o grupo de trabajo específico, con presencia de empresas, instituciones y entidades del Tercer Sector, que permita una planificación conjunta de las actividades vinculadas a la responsabilidad social corporativa	3	4		– Actividades realizadas en el marco de esta comisión.;
7.3. Promover la inclusión social y la autonomía de las personas usuarias y potenciar la participación social enfocada desde la solidaridad.	7.3.1. Definir e implantar un modelo homogéneo de resultados esperables en autonomía e inclusión social a obtener de la intervención, evaluable y aplicable a todos los servicios, apoyos e intervenciones.	3	1		
	7.3.2. Potenciar un modelo de responsabilidad social y compromiso de todos los agentes; instituciones, entidades, asociaciones y personas.	3	4		

6. CALENDARIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	2011	2012	2013	2014
1.1. Avanzar en la adecuación de las coberturas de atención de los servicios y prestaciones del catálogo de Servicios Sociales a las demandas de atención detectadas, así como en la ordenación territorial de los servicios.	1.1.1 Aprobación y aplicación del Mapa de Servicios Sociales de la CAPV.	x			
	1.1.2. Delimitación geográfica de las áreas, sectores y zonas básicas de Servicios Sociales, de acuerdo a los criterios generales establecidos en el Mapa de Servicios Sociales.		x		
	1.1.3. Elaboración en cada Territorio, Sector, Área y Zona básica de un plan de aplicación de las disposiciones contenidas en el Mapa de Servicios Sociales, de acuerdo a sus características sociodemográficas, con su correspondiente calendarización.		x	x	
	1.1.4. Elaboración en cada Territorio, Sector, Área y Zona básica de un documento de previsión de la adecuación de los equipamientos sociales de cada zona y área de Servicios Sociales, en función de la demanda y de acuerdo a los requerimientos del Mapa de Servicios Sociales.			x	x
1.2. Adecuar las ratios de atención y/o la intensidad de los diversos servicios para su adecuación a la normativa vigente.	1.2.1. Aprobación del Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.	x			
	1.2.2. Establecimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal de los distintos servicios y prestaciones.	x	x	x	x
	1.2.3. Elaboración de un documento de bases de carácter autonómico, a partir de un acuerdo interinstitucional previo, y de los contenidos del Decreto de Cartera, para la determinación de las cuantías y las condiciones de acceso a las prestaciones económicas gestionadas desde el sistema vasco de servicios sociales.			x	
1.3. Aplicar o, en su caso, desarrollar los instrumentos comunes de acceso a las diversas prestaciones	1.3.1. Aplicación de herramientas comunes de valoración de la dependencia, la desprotección y la exclusión, así como de las respectivas situaciones de riesgo, que permitan armonizar el cumplimiento de los criterios de acceso a las diversas prestaciones.	x			
	1.3.2 Elaboración de herramientas comunes que faciliten la determinación de la intensidad de apoyo requerida por las personas demandantes de Servicios Sociales.		x		
1.4. Avanzar en la mejora de la accesibilidad de los centros de Servicios Sociales.	1.4.1. Adecuación de los horarios de apertura de los Servicios Sociales a las necesidades de las personas usuarias.		x		
	1.4.2. Elaboración, a nivel de área, de planes de mejora de la accesibilidad de los centros de servicios sociales que así lo requieran.		x	x	
	1.4.3. Establecer protocolos de coordinación entre los servicios sociales de base y los de urgencias sociales, de acuerdo a lo que se establezca en el Decreto de Cartera		x		
1.5. Implementar planes de prevención que eviten o retarden la necesidad del acceso a determinados ámbitos de los Servicios Sociales, así como estudios periódicos de previsión que posibiliten una	1.5.1. Realizar un análisis los factores de riesgo y predictores fundamentales de los problemas prevalentes en cada área de los servicios sociales desde un enfoque evolutivo y de proceso de dichos problemas.				x
	1.5.2. Consensuar un modelo de abordaje preventivo, más extensivo y de menor intensidad con un abordaje precoz.				x

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	2011	2012	2013	2014
política de servicios sociales ajustada a las necesidades sociales y a los recursos disponibles.	1.5.3. Elaboración de instrumentos comunes para la detección y análisis de necesidades sociales, latentes o no manifestadas, de cara al desarrollo de servicios o programas adaptados a las necesidades sociales, donde participen otros sistemas y agentes de la comunidad.				x
1.6. Incorporar la perspectiva de género a todas las acciones que forman parte del Plan, al objeto de eliminar las desigualdades de género y promover la igualdad de mujeres y hombres en el ámbito de los Servicios Sociales.	1.6.1 Promover el establecimiento en todos los órganos, comisiones y equipos de trabajo derivados de este Plan una composición equilibrada de sus integrantes desde la perspectiva de género.	x			
	1.6.2 Introducir módulos específicos sobre igualdad entre mujeres y hombres en los programas formativos desarrollados en el marco de este Plan.	x			
2.1. Mejorar la capacidad del sistema para ofrecer a las personas usuarias de los Servicios Sociales que lo precisen un acompañamiento social personalizado e integral desde los Servicios Sociales.	2.1.1. Establecimiento de un modelo de ficha y diagnóstico social unificado para su utilización en los Servicios Sociales.		x		
	2.1.2. Elaboración de un modelo de intervención común para los Servicios Sociales de Base que oriente sobre sus pautas básicas de funcionamiento	x	x		
	2.1.3. Elaboración de protocolos de derivación de la atención primaria a la secundaria, y viceversa		x		
	2.1.4. Establecimiento de protocolos de colaboración con entidades privadas especializadas en los que se detalle en qué casos pueden establecerse acuerdos para la participación de estas entidades en las funciones de gestión de casos, los contenidos de estos acuerdos y el seguimiento a realizar desde los Servicios Sociales.			x	
2.2. Mejorar el apoyo prestado a las personas cuidadoras.	2.2.1. Impulso a la elaboración de materiales técnicos, formativos y divulgativos orientados a mejorar la asistencia prestada a las personas cuidadoras:		x		
	2.2.2. Establecimiento, en el marco del Observatorio de Servicios Sociales, de una línea específica de investigaciones periódicas relacionadas con la satisfacción de las necesidades de las personas cuidadoras y con el apoyo que estas personas precisan.			x	x
2.3. Facilitar la permanencia de las personas con discapacidad o dependencia en su domicilio mediante el desarrollo de las nuevas tecnologías de apoyo y la provisión de ayudas técnicas.	2.3.1. Establecimiento o reforzamiento de prestaciones económicas directas para la adquisición de productos de apoyo.		x		
	2.3.2. Puesta en marcha de medidas que permitan mejorar la formación y la información para el conocimiento y uso adecuado de las tecnologías de apoyo ya existentes.			x	
2.4. Reforzar las labores de intervención y prevención comunitaria desde los Servicios Sociales.	2.4.1. Establecimiento de equipos comunitarios territoriales, a nivel de Zona Básica, para la coordinación entre los servicios sociales, el resto de los servicios socioculturales municipales y otras instancias (servicios educativos, de salud, de empleo, Tercer sector, etc.) con las funciones de: d) Realización de diagnósticos territoriales comunes; e) Planificación conjunta mediante planes sociales territoriales y otras iniciativas similares; f) Realización de intervenciones y actuaciones conjuntas.			x	
	2.4.2. Establecimiento, en cada zona básica, de un documento de previsión de las medidas a adoptar en lo que se refiere a la promoción de la participación y la inclusión social.				x

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	2011	2012	2013	2014
	2.4.3. Establecimiento de un programa formativo específico, en colaboración con las universidades de la CAPV, los Colegios Profesionales y las personas profesionales de la intervención social, para la capacitación de profesionales especializados en la intervención comunitaria desde el ámbito de los servicios sociales.				x
	2.4.5 Mejora del trabajo en red con el conjunto de equipamientos y recursos de la Comunidad (Cultura, Deporte, Ocio y Tiempo Libre, etc.).				x
2.5. Avanzar en la adecuación de las características, el diseño y la ubicación de los equipamientos, en especial los de carácter residencial, al enfoque comunitario y al principio de proximidad, de acompañamiento social personalizado e integral, y de atención centrada en la persona.	2.5.1 Puesta en marcha de proyectos piloto de investigación / acción para la aplicación de buenas prácticas que permitan avanzar en el diseño de un modelo de atención centrado en la persona, tanto en el entorno domiciliario como en centros residenciales	x			
	2.5.2 Fomento de proyectos de investigación sobre posibles recursos alternativos de vivienda para personas con necesidades de alojamiento.		x		
2.6. Potenciar la prevención de las situaciones de desprotección infantil mediante programas de preservación e intervención familiar.	2.6.1. Fomento de programas de intervención psicosocieducativa y orientación familiar, a nivel parental y de los hijos e hijas.		x		
3.1. Reducir la complejidad del sistema, especialmente desde el punto de vista de las personas usuarias, desarrollando fórmulas de gestión administrativa que permitan una tramitación más ágil de las demandas.	3.1.1 Adopción, por parte de todas las instituciones públicas con competencias en materia de Servicios Sociales, de medidas de racionalización y modernización administrativa, así como para la adecuación de sus servicios a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.		x		
	3.1.2. Creación de herramientas orientadas a las personas usuarias de los Servicios Sociales, de ámbito autonómico y de carácter interinstitucional, que pueda actuar como oficina de información y de tramitación telemática.			x	
3.2. Promover la mejora de la calidad y la eficiencia de los servicios mediante las actividades de I+D y la potenciación de las buenas prácticas en la gestión y la prestación de servicios.	3.2.1. Refuerzo de los programas específicos de apoyo a la innovación en el ámbito de los Servicios Sociales, con inclusión de medidas formativas, organizativas y de apoyo económico.	x			
	3.2.2. Creación de una red coordinada de centros de gestión del conocimiento en Servicios Sociales.		x		
	3.2.3. Establecimiento de un programa de investigación y difusión orientado a facilitar el conocimiento de las buenas prácticas, tendencias e innovaciones que en el ámbito de los Servicios Sociales se realizan en otros países de nuestro entorno, así como en otras comunidades autónomas.	x			
	3.2.4. Promover y apoyar el desarrollo de Buenas Prácticas innovadoras en los Servicios Sociales de la CAPV		x		
3.3. Favorecer un aprovechamiento de los	3.3.1. Promover políticas activas de profesionalización de las personas prestadoras de servicios.	x			

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	2011	2012	2013	2014
recursos humanos, mejorando la productividad y posibilitando una mayor calidad de la atención.	3.3.2. Impulso de las actividades formativas orientadas a las personas profesionales, voluntarias y/o cuidadoras que intervienen en el ámbito de los Servicios Sociales.			x	
3.4. Promover unas condiciones laborales adecuadas, en un entorno sostenible, a todas las personas que intervienen en la prestación de Servicios Sociales de responsabilidad pública.	3.4.1. Establecimiento de módulos económico adecuados y cláusulas sociales en los procedimientos de concertación y/o contratación de servicios para el cumplimiento de las regulaciones laborales existentes y la determinación de condiciones laborales, profesionales y de capacitación adecuadas para la prestación de los servicios, así como la igualdad de mujeres y hombres.	x			
	3.4.2. Creación en el marco del Consejo Vasco de Servicios Sociales de una comisión sectorial orientada a fomentar la calidad en el empleo y la mejora de la cualificación y la formación de las personas profesionales del sistema de servicios sociales.	x			
	3.4.3. Impulso de las actividades dirigidas a la supervisión, la motivación y el cuidado psicosocial adaptadas las necesidades y perfiles que forman parte de los equipos profesionales, en el ámbito de los Servicios Sociales.		x	x	x
	3.4.4. Elaboración de un catálogo que recoja las cualificaciones y los perfiles profesionales idóneos para la prestación de los diversos servicios y prestaciones del Catálogo.			x	
	3.4.5. Realización de un estudio sobre las condiciones laborales en el ámbito de los Servicios Sociales en Euskadi.	x			
4.1. Afianzar las estructuras internas necesarias para el desarrollo del Sistema Vasco de Servicios Sociales	4.1.1. Creación y regulación del Observatorio Vasco de Servicios Sociales, en coordinación con el resto de los Observatorios que conforman la red de observación del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, y con los Observatorios Sociales de existentes en los Territorios Históricos.	x			
	4.1.2. Creación y regulación de la Alta Inspección de Servicios Sociales	x			
	4.1.3. Creación y regulación del Sistema de Información	x			
	4.1.4. Creación, en el marco del Observatorio de Servicios Sociales, de un programa de trabajo en el ámbito de la ética y la bioética.			x	
4.2. Fomentar las actividades dirigidas a la mejora de la calidad en la prestación de los Servicios Sociales	4.2.1. Establecimiento de un catálogo consensuado de indicadores de calidad en la gestión de los Servicios Sociales que permitan valorar el grado de cumplimiento de tales indicadores por parte de los diversos agentes que intervienen en el sistema y/o en los distintos ámbitos geográficos.		x	x	
	4.2.2. Fomento de la implantación de sistemas de medición de la satisfacción de las personas usuarias y otros agentes en los centros y organizaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales			x	
	4.2.3. Desarrollo, mediante el Observatorio de Servicios Sociales, de modelos comunes de evaluación y mejora continua de la calidad de la atención, así como de programas de asistencia técnica para la implantación de sistemas de calidad en los centros de servicios sociales.			x	x
4.3. Mejora continua de la formación y cualificación de las personas que trabajan	4.3.1. Elaboración de planes de formación en el ámbito de los Servicios Sociales que recojan las actividades formativas consideradas de interés general.		x		

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	2011	2012	2013	2014
en el ámbito de los servicios sociales, así como del voluntariado y de las personas cuidadoras.	4.3.2. Establecimiento de sistemas de reconocimiento de los conocimientos y las competencias adquiridas en el desempeño de actividades de atención desde la red informal y sociofamiliar de apoyo.			x	
	4.3.3. Definición, regulación, homologación y acreditación oficial de las cualificaciones profesionales por parte del Departamento Educación del Gobierno Vasco, con el consiguiente despliegue territorial de recursos para garantizar la existencia de profesionales cualificados		x		
5.1. Mejorar el grado de conocimiento del sistema de Servicios Sociales por parte de la población y favorecer una percepción de los Servicios Sociales como sistema coordinado y unificado.	5.1.1. Establecimiento de un símbolo o anagrama, común al conjunto de los servicios y centros del Sistema Vasco de Servicios Sociales, que permita visibilizar su integración en ese Sistema.	x			
	5.1.2. Puesta en marcha de una campaña de comunicación, de carácter periódico, orientada a dar a conocer a la ciudadanía los recursos, las funciones y las formas de acceso a los Servicios Sociales.		x		
5.2. Extender los canales para la participación ciudadana y, en especial, de las personas usuarias en el desarrollo de las políticas de Servicios Sociales y alcanzar mayores cotas de protagonismo de las personas usuarias no sólo en las Políticas de Servicios Sociales sino en la concepción y funcionamiento de los recursos	5.2.1. Creación y/o impulso de los consejos sectoriales de mayores, discapacidad, infancia e inclusión en el seno del Consejo Vasco de Servicios Sociales.	x			
	5.2.2. Impulso a la creación de consejos territoriales y municipales de Servicios Sociales.		x		
	5.2.3. Fomento de procesos participativos abiertos a la ciudadanía sobre cuestiones generales o particulares en temas de especial interés.				x
	5.2.4. Fomento de procesos de participación de las personas usuarias en el diseño de los recursos sociales de los que son beneficiarias y en el funcionamiento de los mismos.				x
	5.2.5. Continuar el proceso de impulso y formalización del Dialogo Civil establecido entre el Gobierno Vasco y el tercer sector de acción social a través de sus redes y federaciones representativas manteniendo y perfeccionando los convenios de colaboración con las redes y federaciones, favoreciendo su participación en el desarrollo y seguimiento de la Ley de servicios sociales y el Sistema Vasco de Servicios Sociales.	x	x	x	x
5.3. Impulsar la participación del voluntariado en la definición y la gestión de los servicios sociales, y reconocer su aportación.	5.3.1. Elaboración de un Plan de promoción y apoyo al voluntariado en el ámbito de los Servicios Sociales en la CAPV.		x		
	5.3.2. Fomentar la detección e implementación de buenas prácticas relacionadas con la promoción del voluntariado en el ámbito de los Servicios Sociales.	x			
6.1. Culminar la construcción del espacio sociosanitario, dando la representación y cobertura necesaria a todos los colectivos tributarios de su atención, y mejorar la coordinación entre los servicios sociales y los de salud.	6.1.1. Aprobación del Decreto de regulación del Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria.	x			
	6.1.2. Desarrollo de programas piloto de coordinación sociosanitaria, con particular atención a la puesta en marcha de programas sociosanitarios de intervención a domicilio	x	x	x	x
	6.1.3. Elaboración de instrumentos y protocolos conjuntos de colaboración sociosanitaria		x	x	
	6.1.4. Continuar con el desarrollo de los consejos territoriales de atención sociosanitaria.	x			
	6.1.5. Determinación de una cartera de servicios sociosanitarios		x		
	6.1.6. Realización de un estudio para la mejora de la coordinación entre los servicios implicados en la violencia contra las mujeres				x
6.2. Mejorar el trabajo en red con los servicios de empleo.	6.2.1. Establecimiento cauces permanentes de coordinación y colaboración entre el Servicio de Empleo y los Servicios Sociales de Base para la atención a las personas perceptoras de prestaciones de garantía de ingresos que presentan una problemática eminentemente social,	x			

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	2011	2012	2013	2014
	con especial colaboración con las entidades del tercer sector social con trayectoria en el desarrollo comunitario, la inclusión social y la economía solidaria.				
6.3. Mejorar el trabajo en red con los centros escolares y establecer acuerdos de colaboración conjunta.	6.3.1. Establecimiento a nivel de cada Zona Básica de servicios sociales de protocolos de coordinación con los centros educativos que incluyan cauces permanentes de coordinación y evaluación.			x	
6.4. Mejorar la coordinación con otros sistemas (justicia, vivienda, transporte ...) dada la transversalidad de las necesidades de los colectivos atendidos por los servicios sociales	6.4.1. Implicar al resto de sistemas y políticas en la atención a los colectivos que tradicionalmente han sido atendidos en todos los aspectos desde los Servicios Sociales.	x	x	x	x
	6.4.2. Establecer acuerdos específicos con el Departamento competente en materia de ordenación territorial en el Gobierno Vasco, así como con EUDEL, para el desarrollo de los equipamientos sociales que se determinen en el Mapa de Servicios Sociales y en el resto de las herramientas de planificación, mediante la dotación de suelo para estas infraestructuras, la cesión de vivienda protegida y/o de locales, etc.		x		
7.1. Definir el marco regulador para la prestación de servicios de responsabilidad pública por parte de las entidades privadas con y sin fin de lucro	7.1.1. Regulación del régimen de concierto contemplado en la Ley 12/2008, así como del resto de los instrumentos reguladores recogidos en el artículo 60 de la Ley de Servicios Sociales.	x			
	7.1.2. Elaboración de un catálogo de cláusulas sociales para la adjudicación de contratos de prestación de servicios a las ISALes en análogas condiciones de eficacia, calidad y coste, garantizando la estabilidad de los servicios y de los equipos en los plazos máximos de duración según la normativa de cada Administración.		x		
	7.1.3. Regulación de los requisitos y el procedimiento aplicables para la declaración de interés social a las entidades sin fin de lucro que trabajan en el ámbito de los Servicios Sociales.				x
7.2. Impulsar el desarrollo de la responsabilidad social corporativa en el ámbito de los Servicios Sociales en la CAPV	7.2.1. Establecimiento de una estrategia de colaboración entre las administraciones públicas y las Obras Sociales de las Cajas de Ahorro implantadas en la CAPV.		x		
	7.2.2. Establecimiento de una comisión o grupo de trabajo específico, con presencia de empresas, instituciones y entidades del Tercer Sector, que permita una planificación conjunta de las actividades vinculadas a la responsabilidad social corporativa			x	
7.3. Promover la inclusión social y la autonomía de las personas usuarias y potenciar la participación social enfocada desde la solidaridad.	7.3.1. Definir e implantar un modelo homogéneo de resultados esperables en autonomía e inclusión social a obtener de la intervención, evaluable y aplicable a todos los servicios, apoyos e intervenciones.				x
	7.3.2. Potenciar un modelo de responsabilidad social y compromiso de todos los agentes: instituciones, entidades, asociaciones, personas.				x

7. CUANTIFICACIÓN ECONÓMICA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Como se ha señalado en la introducción, a la hora de la cuantificación de las acciones contenidas en el Plan de Servicios Sociales de la CAPV se han tenido en cuenta únicamente las acciones que: a) su liderazgo corresponde al Gobierno Vasco o, correspondiendo al conjunto de las administraciones, cabe pensar que serán prioritariamente desarrolladas por el Gobierno Vasco; y b) tienen un nivel de concreción suficientemente elevado como para poder ser cuantificadas.

Debe también señalarse que no se incluye en la cuantificación el coste que puede suponer el trabajo interno de los responsables y/o técnicos con los que en la actualidad cuenta la Dirección de Servicios Sociales, salvo en los casos en los que se considere necesario la contratación de personal propio para la realización de esas tareas y/o la contratación de labores de asesoría técnica, de carácter externo, para su realización. Por otro lado, una parte –muy reducida– de las acciones previstas en el Mapa están ya en proceso de realización y han generado algún gasto en ejercicios anteriores. Esa es la razón de que, en algunos casos, se incluyan gastos correspondientes a ejercicios anteriores al año 2011.

Se ha optado por otra parte por recoger el gasto estimado para el conjunto del periodo de vigencia del Plan; por ello, en los casos en los que la medida corresponde a una única acción (como la realización de un estudio) se entiende que el gasto se realizará una sola vez, indicán-

dose el año de acuerdo a la calendarización establecida; en los casos en los que se trata de la puesta en marcha de un servicio periódico, se indica el coste previsto total, con indicación en una columna anexa de los ejercicios en los que dividirá ese gasto.

Las decisiones adoptadas tienen como resultado una cuantificación económica extremadamente baja del Plan, que no se corresponde con su carácter estratégico en el ámbito de la planificación de los Servicios Sociales de la CAPV. Para contextualizar la cantidad resultante es en cualquier caso necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

- Como se señala en la introducción del Plan, y en la medida en que se trata de un plan de acción interinstitucional, se ha optado por evitar la plasmación de objetivos y acciones excesivamente concretos o específicos, lo que impide cuantificar el coste del Plan con el detalle esperable en planes de acción de otro tipo.
- En ese sentido, el enunciado de muchas de las acciones acordadas en la mesa interinstitucional que ha elaborado el Plan no permiten una cuantificación económica previa y su coste dependerá de la forma en la que ese compromiso se lleve a cabo por parte de las entidades responsables de su desarrollo, y de las consecuencias que se deriven del mismo.
- En cualquier caso, los costes fundamentales que lleva aparejados el Plan Estratégico de Servicios Sociales corresponden al despliegue de los servicios y prestaciones, que se recogen en el Mapa de Servicios Sociales. La realización del Mapa lleva aparejada la realización de una Memoria Económica en la que sí se detalla el coste que, en un año determinado, tendrá para cada nivel institucional el despliegue del Sistema. En ese sentido, debe recordarse que, al definir el contenido de la Memoria Económica, la Ley 12/2008 establece que, que deberá definir las previsiones de coste económico “asociadas a la implantación progresiva de las prestaciones y servicios previstos en el Catálogo y la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, atendiendo a los criterios poblacionales de despliegue contemplados en el Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco”. Se ha optado por tanto por recoger tales gastos en la Memoria Económica, que se realizará una vez elaborado y consensuado en Mapa, recogiendo en el Plan, de la forma que se ha señalado, el coste de las acciones incluidas en el mismo, y que no se refieren a la implantación progresiva de las prestaciones y servicios previstos en el Catálogo y la Cartera.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	Observaciones	Cuantificación	Periodo
1.1. Avanzar en la adecuación de las coberturas de atención de los servicios y prestaciones del catálogo de Servicios Sociales a las demandas de atención detectadas, así como en la ordenación territorial de los servicios.	1.1.1. Aprobación y aplicación del Mapa de Servicios Sociales de la CAPV.	Contratación de asesoría técnica para la realización del Plan (realizada en 2009)	60.000	2009
	1.1.2. Delimitación geográfica de las áreas, sectores y zonas básicas de Servicios Sociales, de acuerdo a los criterios generales establecidos en el Mapa de Servicios Sociales.	-	-	-
	1.1.3. Elaboración en cada Territorio, Sector, Área y Zona básica de un plan de aplicación de las disposiciones contenidas en el Mapa de Servicios Sociales, de acuerdo a sus características sociodemográficas, con su correspondiente calendarización.	-	-	-
	1.1.4. Elaboración en cada Territorio, Sector, Área y Zona básica de un documento de previsión de la adecuación de los equipamientos sociales de cada zona y área de Servicios Sociales, en función de la demanda y de acuerdo a los requerimientos del Mapa de Servicios Sociales.	-	-	-
1.2. Adecuar las ratios de atención y/o la intensidad de los diversos servicios para su adecuación a la normativa vigente.	1.2.1. Aprobación del Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.	Contratación de asesoría técnica para la elaboración de la norma realizada en 2009 y 2010	80.000	2009, 2010
	1.2.2. Establecimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal de los distintos servicios y prestaciones.	Previsión de coste de la contratación de asesoría técnica para la realización de 12 normas	180.000	2011, 2012, 2013, 2014
	1.2.3. Elaboración de un documento de bases de carácter autonómico, a partir de un acuerdo interinstitucional previo, y de los contenidos del Decreto de Cartera, para la determinación de las cuantías y las condiciones de acceso a las prestaciones económicas gestionadas desde el sistema vasco de servicios sociales.	Contratación de asesoría técnica para la realización del informe	18.000	2013
1.3. Aplicar o, en su caso, desarrollar los instrumentos comunes de acceso a las diversas prestaciones	1.3.1. Aplicación de herramientas comunes de valoración de la dependencia, la desprotección y la exclusión, así como de las respectivas situaciones de riesgo, que permitan armonizar el cumplimiento de los criterios de acceso a las diversas prestaciones.	-	-	-
	1.3.2. Elaboración de herramientas comunes que faciliten la determinación de la intensidad de apoyo requerida por las personas demandantes de Servicios Sociales.	Contratación de asesoría técnica para la realización del informe	45.000	2012
1.4. Avanzar en la mejora de la accesibilidad de los centros de Servicios Sociales.	1.4.1. Adecuación de los horarios de apertura de los Servicios Sociales a las necesidades de las personas usuarias.	-	-	-
	1.4.2. Elaboración, a nivel de área, de planes de mejora de la accesibilidad de los centros de servicios sociales que así lo requieran.	-	-	-
	1.4.3. Establecer protocolos de coordinación entre los servicios sociales de base y los de urgencias sociales, de acuerdo a lo que se establezca en el Decreto de Cartera.	-	-	-
1.5. Implementar planes de prevención que eviten o retarden la necesidad del	1.5.1. Realizar un análisis los factores de riesgo y predictores fundamentales de los problemas prevalentes en cada área de los servicios	Contratación de asesoría técnica para la realización del informe	45.000	2014

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	Observaciones	Cuantificación	Periodo
acceso a determinados ámbitos de los Servicios Sociales, así como estudios periódicos de previsión que posibiliten una política de servicios sociales ajustada a las necesidades sociales y a los recursos disponibles.	sociales desde un enfoque evolutivo y de proceso de dichos problemas.			
	1.5.2. Consensuar un modelo de abordaje preventivo, más extensivo y de menor intensidad con un abordaje precoz.	-	-	-
	1.5.3. Elaboración de instrumentos comunes para la detección y análisis de necesidades sociales, latentes o no manifestadas, de cara al desarrollo de servicios o programas adaptados a las necesidades sociales, donde participen otros sistemas y agentes de la comunidad.	-	-	-
1.6. Incorporar la perspectiva de género a todas las acciones que forman parte del Plan, al objeto de eliminar las desigualdades de género y promover la igualdad de mujeres y hombres en el ámbito de los Servicios Sociales.	1.6.1 Promover el establecimiento en todos los órganos, comisiones y equipos de trabajo derivados de este Plan una composición equilibrada de sus integrantes desde la perspectiva de género.	-	-	-
	1.6.2 Introducir módulos específicos sobre igualdad entre mujeres y hombres en los programas formativos desarrollados en el marco de este Plan.	-	-	-
2.1. Mejorar la capacidad del sistema para ofrecer a las personas usuarias de los Servicios Sociales que lo precisen un acompañamiento social personalizado e integral desde los Servicios Sociales.	2.1.1. Establecimiento de un modelo de ficha y diagnóstico social unificado para su utilización en los Servicios Sociales.	-	-	-
	2.1.2. Elaboración de un modelo de intervención común para los Servicios Sociales de Base que oriente sobre sus pautas básicas de funcionamiento	Contratación de asesoría técnica para la realización del informe	45.000	2012
	2.1.3. Elaboración de protocolos de derivación de la atención primaria a la secundaria, y viceversa	-	-	-
	2.1.4. Establecimiento de protocolos de colaboración con entidades privadas especializadas en los que se detalle en qué casos pueden establecerse acuerdos para la participación de estas entidades en las funciones de gestión de casos, los contenidos de estos acuerdos y el seguimiento a realizar desde los Servicios Sociales.	-	-	-
2.2. Mejorar el apoyo prestado a las personas cuidadoras.	2.2.1. Impulso a la elaboración de materiales técnicos, formativos y divulgativos orientados a mejorar la asistencia prestada a las personas cuidadoras.	-	-	-
	2.2.2. Establecimiento, en el marco del Observatorio de Servicios Sociales, de una línea específica de investigaciones periódicas relacionadas con la satisfacción de las necesidades de las personas cuidadoras y con el apoyo que estas personas precisan.	Contratación externa y/o subvenciones a la realización de estudios	90.000	2013, 2014
2.3. Facilitar la permanencia de las personas con discapacidad o dependencia en su domicilio mediante el desarrollo de las nuevas tecnologías de apoyo y la provisión de ayudas técnicas.	2.3.1. Establecimiento o reforzamiento de prestaciones económicas directas para la adquisición de productos de apoyo.	-	-	-
	2.3.2. Puesta en marcha de medidas que permitan mejorar la formación y la información para el conocimiento y uso adecuado de las tecnologías de apoyo ya existentes.	-	-	-
2.4. Reforzar las labores de intervención y prevención comunitaria desde los Servi-	2.4.1. Establecimiento de equipos comunitarios territoriales, a nivel de Zona Básica, para la coordinación entre los servicios sociales, el resto	-	-	-

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	Observaciones	Cuantificación	Periodo
Servicios Sociales.	de los servicios socioculturales municipales y otras instancias (servicios educativos, de salud, de empleo, Tercer sector, etc.) con las funciones de: g) Realización de diagnósticos territoriales comunes; h) Planificación conjunta mediante planes sociales territoriales y otras iniciativas similares; i) Realización de intervenciones y actuaciones conjuntas.			
	2.4.2. Establecimiento, en cada zona básica, de un documento de previsión de las medidas a adoptar en lo que se refiere a la promoción de la participación y la inclusión social.	-	-	-
	2.4.3. Establecimiento de un programa formativo específico, en colaboración con las universidades de la CAPV, los Colegios Profesionales y las personas profesionales de la intervención social, para la capacitación de profesionales especializados en la intervención comunitaria desde el ámbito de los servicios sociales.		90.000	2014
	2.4.5 Mejora del trabajo en red con el conjunto de equipamientos y recursos de la Comunidad (Cultura, Deporte, Ocio y Tiempo Libre, etc.).	-	-	-
2.5. Avanzar en la adecuación de las características, el diseño y la ubicación de los equipamientos, en especial los de carácter residencial, al enfoque comunitario y al principio de proximidad, de acompañamiento social personalizado e integral, y de atención centrada en la persona.	2.5.1 Puesta en marcha de proyectos piloto de investigación / acción para la aplicación de buenas prácticas que permitan avanzar en el diseño de un modelo de atención centrado en la persona, tanto en el entorno domiciliario como en centros residenciales	Realización de convenios de colaboración con entidades del Tercer Sector	390.000	2011
	2.5.2 Fomento de proyectos de investigación sobre posibles recursos alternativos de vivienda para personas con necesidades de alojamiento.	Contratación externa y/o subvenciones a la realización de estudios	30.000	2012
2.6. Potenciar la prevención de las situaciones de desprotección infantil mediante programas de preservación e intervención familiar.	2.6.1. Fomento de programas de intervención psicosocieducativa y orientación familiar, a nivel parental y de los hijos e hijas.	-	-	-
3.1. Reducir la complejidad del sistema, especialmente desde el punto de vista de las personas usuarias, desarrollando fórmulas de gestión administrativa que permitan una tramitación más ágil de las demandas.	3.1.1 Adopción, por parte de todas las instituciones públicas con competencias en materia de Servicios Sociales, de medidas de racionalización y modernización administrativa, así como para la adecuación de sus servicios a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.	-	-	-
	3.1.2. Creación de herramientas orientadas a las personas usuarias de los Servicios Sociales, de ámbito autonómico y de carácter interinstitucional, que pueda actuar como oficina de información y de tramitación	Asesoría técnica para la creación y mantenimiento de una página web	150.000	2013, 2014

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	Observaciones	Cuantificación	Periodo
	telemática.			
3.2. Promover la mejora de la calidad y la eficiencia de los servicios mediante las actividades de I+D y la potenciación de las buenas prácticas en la gestión y la prestación de servicios.	3.2.1. Refuerzo de los programas específicos de apoyo a la innovación en el ámbito de los Servicios Sociales, con inclusión de medidas formativas, organizativas y de apoyo económico.	-	-	-
	3.2.2. Creación de una red coordinada de centros de gestión del conocimiento en Servicios Sociales.	-	-	-
	3.2.3. Establecimiento de un programa investigación y difusión orientado a facilitar el conocimiento de las buenas prácticas, tendencias e innovaciones que en el ámbito de los Servicios Sociales se realizan en otros países de nuestro entorno, así como en otras comunidades autónomas.	Contratación externa y/o subvenciones a la realización de estudios	80.000	2011, 2012, 2013, 2014
	3.2.4. Promover y apoyar el desarrollo de Buenas Prácticas innovadoras en los Servicios Sociales de la CAPV	-	-	-
3.3. Favorecer un aprovechamiento de los recursos humanos, mejorando la productividad y posibilitando una mayor calidad de la atención.	3.3.1. Promover políticas activas de profesionalización de las personas prestadoras de servicios.	-	-	-
	3.3.2. Impulso de las actividades formativas orientadas a las personas profesionales, voluntarias y/o cuidadoras que intervienen en el ámbito de los Servicios Sociales.	-	-	-
3.4. Promover unas condiciones laborales adecuadas, en un entorno sostenible, a todas las personas que intervienen en la prestación de Servicios Sociales de responsabilidad pública.	3.4.1. Establecimiento de módulos económicos adecuados y cláusulas sociales en los procedimientos de concertación y/o contratación de servicios para el cumplimiento de las regulaciones laborales existentes y la determinación de condiciones laborales, profesionales y de capacitación adecuadas para la prestación de los servicios, así como la igualdad de mujeres y hombres.	-	-	-
	3.4.2. Creación en el marco del Consejo Vasco de Servicios Sociales de una comisión sectorial orientada a fomentar la calidad en el empleo y la mejora de la cualificación y la formación de las personas profesionales del sistema de servicios sociales.	-	-	-
	3.4.3. Impulso de las actividades dirigidas a la supervisión, la motivación y el cuidado psicosocial adaptadas a las necesidades y perfiles que forman parte de los equipos profesionales, en el ámbito de los Servicios Sociales.	-	-	-
	3.4.4. Elaboración de un catálogo que recoja las cualificaciones y los perfiles profesionales idóneos para la prestación de los diversos servicios y prestaciones del Catálogo.	Contratación externa y/o subvenciones a la realización de estudios	60.000	2012
	3.4.5. Realización de un estudio sobre las condiciones laborales en el ámbito de los Servicios Sociales en Euskadi.	Contratación externa y/o subvenciones a la realización de estudios	34.500	2011
4.1. Afianzar las estructuras internas	4.1.1. Creación y regulación del Observatorio Vasco de Servicios	Convenios de colaboración con las entida-	500.000	2011, 2012, 2013,

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	Observaciones	Cuantificación	Periodo
necesarias para el desarrollo del Sistema Vasco de Servicios Sociales	Sociales, en coordinación con el resto de los Observatorios que conforman la red de observación del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, y con los Observatorios Sociales de existentes en los Territorios Históricos.	des colaboradoras para el desarrollo de los diversos productos y servicios		2014
	4.1.2. Creación y regulación de la Alta Inspección de Servicios Sociales	Contratación de técnicos y altos cargos	700.000	2011, 2012, 2013, 2014
	4.1.3. Creación y regulación del Sistema de Información	Asesoría técnica para la creación y mantenimiento del sistema	1.500.000	2011, 2012, 2013, 2014
	4.1.4. Creación, en el marco del Observatorio de Servicios Sociales, de un programa de trabajo en el ámbito de la ética y la bioética.	Contratación externa y/o subvenciones a la realización de estudios	120.000	2012, 2013, 2014
4.2. Fomentar las actividades dirigidas a la mejora de la calidad en la prestación de los Servicios Sociales	4.2.1. Establecimiento de un catálogo consensuado de indicadores de calidad en la gestión de los Servicios Sociales que permitan valorar el grado de cumplimiento de tales indicadores por parte de los diversos agentes que intervienen en el sistema y/o en los distintos ámbitos geográficos.	Asesoría técnica para la creación y mantenimiento del sistema	75.000	2012, 2013, 2014
	4.2.2. Fomento de la implantación de sistemas de medición de la satisfacción de las personas usuarias y otros agentes en los centros y organizaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales	-	-	-
	4.2.3. Desarrollo, mediante el Observatorio de Servicios Sociales, de modelos comunes de evaluación y mejora continua de la calidad de la atención, así como de programas de asistencia técnica para la implantación de sistemas de calidad en los centros de servicios sociales.	Contratación externa de programas de asistencia técnica y líneas subvencionales	80.000	2013, 2014
4.3. Mejora continua de la formación y cualificación de las personas que trabajan en el ámbito de los servicios sociales, así como del voluntariado y de las personas cuidadoras.	4.3.1. Elaboración de planes de formación en el ámbito de los Servicios Sociales que recojan las actividades formativas consideradas de interés general.	-	-	-
	4.3.2. Establecimiento de sistemas de reconocimiento de los conocimientos y las competencias adquiridas en el desempeño de actividades de atención desde la red informal y sociofamiliar de apoyo.	-	-	-
	4.3.3. Definición, regulación, homologación y acreditación oficial de las cualificaciones profesionales por parte del Departamento Educación del Gobierno Vasco, con el consiguiente despliegue territorial de recursos para garantizar la existencia de profesionales cualificados	-	-	-
5.1. Mejorar el grado de conocimiento del sistema de Servicios Sociales por parte de la población y favorecer una percepción de los Servicios Sociales como sistema coordinado y unificado.	5.1.1. Establecimiento de un símbolo o anagrama, común al conjunto de los servicios y centros del Sistema Vasco de Servicios Sociales, que permita visibilizar su integración en ese Sistema.	-	-	-
	5.1.2. Puesta en marcha de una campaña de comunicación, de carácter periódico, orientada a dar a conocer a la ciudadanía los recursos, las funciones y las formas de acceso a los Servicios Sociales.	Contratación externa de la campaña	225.000	2012, 2013, 2014
5.2. Extender los canales para la participación ciudadana y, en especial, de las perso-	5.2.1. Creación y/o impulso de los consejos sectoriales de mayores, discapacidad, infancia e inclusión en el seno del Consejo Vasco de	-	-	-

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	Observaciones	Cuantificación	Periodo
nas usuarias en el desarrollo de las políticas de Servicios Sociales y alcanzar mayores cotas de protagonismo de las personas usuarias no sólo en las Políticas de Servicios Sociales sino en la concepción y funcionamiento de los recursos	Servicios Sociales.			
	5.2.2. Impulso a la creación de consejos territoriales y municipales de Servicios Sociales.	-	-	-
	5.2.3. Fomento de procesos participativos abiertos a la ciudadanía sobre cuestiones generales o particulares en temas de especial interés.	-	-	-
	5.2.4. Fomento de procesos de participación de las personas usuarias en el diseño de los recursos sociales de los que son beneficiarias y en el funcionamiento de los mismos.	-	-	-
	5.2.5. Continuar el proceso de impulso y formalización del Dialogo Civil establecido entre el Gobierno Vasco y el tercer sector de acción social a través de sus redes y federaciones representativas manteniendo y perfeccionando los convenios de colaboración con las redes y federaciones, favoreciendo su participación en el desarrollo y seguimiento de la Ley de servicios sociales y el Sistema vasco de Servicios Sociales.			3.000.000
5.3. Impulsar la participación del voluntariado en la definición y la gestión de los servicios sociales, y reconocer su aportación.	5.3.1. Elaboración de un Plan de promoción y apoyo al voluntariado en el ámbito de los Servicios Sociales en la CAPV.	Contratación externa para la elaboración del Plan	60.000	2013
	5.3.2. Fomentar la detección e implementación de buenas prácticas relacionadas con la promoción del voluntariado en el ámbito de los Servicios Sociales.	-	-	-
6.1. Culminar la construcción del espacio sociosanitario, dando la representación y cobertura necesaria a todos los colectivos tributarios de su atención, y mejorar la coordinación entre los servicios sociales y los de salud.	6.1.1. Aprobación del Decreto de regulación del Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria.	-	-	-
	6.1.2. Desarrollo de programas piloto de coordinación sociosanitaria, con particular atención a la puesta en marcha de programas sociosanitarios de intervención a domicilio	Convenios de colaboración con entidades del Tercer Sector	2.610.000	2011, 2012, 2013, 2014
	6.1.3. Elaboración de instrumentos y protocolos conjuntos de colaboración sociosanitaria	-	-	-
	6.1.4. Continuar con el desarrollo de los consejos territoriales de atención sociosanitaria.	-	-	-
	6.1.5. Determinación de una cartera de servicios sociosanitarios	-	-	-
	6.1.6. Realización de un estudio para la mejora de la coordinación entre los servicios implicados en la violencia contra las mujeres	Contratación externa del estudio	36.000	2014
6.2. Mejorar el trabajo en red con los servicios de empleo.	6.2.1. Establecimiento cauces permanentes de coordinación y colaboración entre el Servicio de Empleo y los Servicios Sociales de Base para la atención a las personas perceptoras de prestaciones de garantía de ingresos que presentan una problemática eminentemente social, con especial colaboración con las entidades del tercer sector social con trayectoria en el desarrollo comunitario, la inclusión social y la economía solidaria.	-	-	-
6.3. Mejorar el trabajo en red con los	6.3.1. Establecimiento a nivel de cada Zona Básica de servicios socia-	-	-	-

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	Observaciones	Cuantificación	Periodo
centros escolares y establecer acuerdos de colaboración conjunta.	les de protocolos de coordinación con los centros educativos que incluyan cauces permanentes de coordinación y evaluación.			
6.4. Mejorar la coordinación con otros sistemas (justicia, vivienda, transporte ...) dada la transversalidad de las necesidades de los colectivos atendidos por los servicios sociales	6.4.1. Implicar al resto de sistemas y políticas en la atención a los colectivos que tradicionalmente han sido atendidos en todos los aspectos desde los Servicios Sociales.	-	-	-
	6.4.2. Establecer acuerdos específicos con el Departamento competente en materia de ordenación territorial en el Gobierno Vasco, así como con EUDEL, para el desarrollo de los equipamientos sociales que se determinen el Mapa de Servicios Sociales y en el resto de las herramientas de planificación, mediante la dotación de suelo para estas infraestructuras, la cesión de vivienda protegida y/o de locales, etc.	-	-	-
7.1. Definir el marco regulador para la prestación de servicios de responsabilidad pública por parte de las entidades privadas con y sin fin de lucro	7.1.1. Regulación del régimen de concierto contemplado en la Ley 12/2008, así como del resto de los instrumentos reguladores recogidos en el artículo 60 de la Ley de Servicios Sociales.	Contratación de asesoría técnica para la redacción de un borrador	20.000	2011
	7.1.2. Elaboración de un catálogo de cláusulas sociales para la adjudicación de contratos de prestación de servicios a las ISALes en análogas condiciones de eficacia, calidad y coste, garantizando la estabilidad de los servicios y de los equipos en los plazos máximos de duración según la normativa de cada Administración.	Contratación externa del estudio	20.000	2012
	7.1.3. Regulación de los requisitos y el procedimiento aplicables para la declaración de interés social a las entidades sin fin de lucro que trabajan en el ámbito de los Servicios Sociales.	Contratación de asesoría técnica para la redacción de un borrador	10.000	2013
7.2. Impulsar el desarrollo de la responsabilidad social corporativa en el ámbito de los Servicios Sociales en la CAPV	7.2.1. Establecimiento de una estrategia de colaboración entre las administraciones públicas y las Obras Sociales de las Cajas de Ahorro implantadas en la CAPV.	-	-	-
	7.2.2. Establecimiento de una comisión o grupo de trabajo específico, con presencia de empresas, instituciones y entidades del Tercer Sector, que permita una planificación conjunta de las actividades vinculadas a la responsabilidad social corporativa	-	-	-
7.3. Promover la inclusión social y la autonomía de las personas usuarias y potenciar la participación social enfocada desde la solidaridad.	7.3.1. Definir e implantar un modelo homogéneo de resultados esperables en autonomía e inclusión social a obtener de la intervención, evaluable y aplicable a todos los servicios, apoyos e intervenciones.	-	-	-
	7.3.2. Potenciar un modelo de responsabilidad social y compromiso de todos los agentes: instituciones, entidades, asociaciones, personas.	-	-	-

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES CONTEMPLADAS EN EL PLAN ESTRATÉGICO

El cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de Servicios Sociales, incluyendo en ellos tanto la realización de las acciones previstas como la consecución efectiva de los objetivos planteados en el Mapa de Servicios Sociales en términos de coberturas, ratios e intensidades, requiere un esfuerzo especial de coordinación, seguimiento y evaluación. En ese sentido, la propia Ley 12/2008 señala que el Plan debe incluir las medidas de coordinación necesarias y los mecanismos de evaluación continuada y sistemática del propio Plan.

El sistema de seguimiento y evaluación del Plan Estratégico se articulará a través de los siguientes elementos:

a) Órganos y figuras responsables del seguimiento y de la aplicación del Plan

- 1) Establecimiento en el seno de la Dirección de Servicios Sociales de una figura técnica responsable de la dinamización de las medidas del plan y de la coordinación de las actividades de seguimiento y evaluación, así como de la elaboración de un informe anual de seguimiento de carácter general.
- 2) Designación, en las Diputaciones Forales y Ayuntamientos, de una figura que actúe como interlocutor y enlace. Sus funciones se centrarán por una parte en la dinamización y el impulso de las medidas cuyo desarrollo es competencia de las entidades forales o municipa-

les, y, por otra, en la recogida de información respecto a los indicadores de evaluación para su remisión a los responsables del seguimiento del Plan.

- 3) Establecimiento, en el seno del Órgano Interinstitucional de Servicios Sociales y/o del Consejo Vasco de Servicios Sociales, de un Grupo de Trabajo específicamente orientado a la dinamización y el seguimiento del Plan.

b) Herramientas de evaluación

- 1) Realización de una evaluación del proceso de implementación del Plan, de carácter intermedio, en el año 2013. Dicha evaluación se centrará tanto en el proceso de aplicación de las actuaciones recogidas en el Plan como en el cumplimiento de los objetivos marcados en el Mapa, e incluirá las recomendaciones que se consideren oportunas para la corrección de las disfunciones que, en su caso, pudieran detectarse.
- 2) Realización de una evaluación del proceso de implementación del Plan, de carácter final, en el año 2015. Dicha evaluación se centrará en el proceso de aplicación de las medidas establecidas en el Plan, e incluirá una serie de recomendaciones para la realización del II Plan Estratégico. La evaluación incluirá también un análisis respecto al cumplimiento, en 2014, del cuadro de mando de indicadores estratégicos (ver punto C).
- 3) Realización de una evaluación relativa al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Mapa de Servicios Sociales, y al impacto de los mismos, una vez terminada la fase de despliegue del mismo, en 2016.