



**PLAN ESTRATÉGICO DE
SERVICIOS SOCIALES
DE LA CIUDAD DE
LOGROÑO
2023-2027**



INTRODUCCIÓN

En el último trimestre de 2019, con el comienzo de la gestión del recién renovado equipo de gobierno del Ayuntamiento de Logroño, desde su concejalía de Servicios Sociales, se toma la decisión de elaborar un Plan Estratégico para el desarrollo de los Servicios Sociales de la ciudad.

Tal decisión se produce en un contexto político de cambio tanto en la Comunidad Autónoma de La Rioja, como en el Ayuntamiento de la ciudad y en un contexto técnico en el ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales también de necesidad de cambio tras treinta años de desarrollo de un modelo anclado en los finales de la década de los años ochenta del siglo XX en que podemos situar el nacimiento del nuevo sistema de protección social.

En la política, las sucesivas y concatenadas crisis políticas, sociales y económicas sufridas por los países occidentales y, particularmente, por los del sur europeo en la primera década del nuevo milenio habían provocado en España, la fragmentación del, hasta entonces, inamovible bipartidismo en el panorama político dando lugar al surgimiento de nuevas opciones prometedoras del revisionismo de las viejas formas y contenidos de la acción pública procedentes del periodo de transición a la nueva democracia española.

Leyes y Reales Decretos de esa década y, sobre todo de 2013, con los sucesivos impactos presupuestarios y normativos en las Comunidades Autónomas, hicieron retroceder más de diez años el todavía vacilante e inseguro desarrollo del nuevo pilar social.



En ese contexto, a la escasez endémica desde su nacimiento en 1988 de dotaciones de plantillas, de recursos técnicos y económicos, a la escasísima digitalización de sus procedimientos y a la enorme debilidad provocada por la inexistencia de una legislación estatal que diera cuerpo, consistencia y sistematización a sus servicios y prestaciones, los servicios sociales en los ayuntamientos, vinieron a añadir el aumento en progresión geométrica de las demandas de los ciudadanos y, por el contrario en tal situación de necesidad, nuevas dificultades de gestión y desarrollo provocada, en los departamentos de Secretaría, Intervención y Recursos Humanos, por la sombra de servicio impropio que les había arrojado la inefable ley de racionalización.

A nivel técnico y profesional, junto a los efectos de agobio y desbordamiento personal y profesional provocados por esta situación, los últimos años de la década anterior (y hasta el momento actual) han estado marcados, entre otros, por la inseguridad laboral y la continua rotación, por la falta de aplicación de nuevas herramientas digitales, por la insuficiente incorporación y generalización de nuevas técnicas y metodologías diagnósticas e interventivas y por la deficiente naturalización del trabajo interdisciplinar entre nuevos perfiles profesionales incorporados a los equipos municipales de forma progresiva.

Es en este escenario en el que la decisión, en 2019. del nuevo equipo de gobierno local de Logroño de acometer la elaboración de un Plan Estratégico de Servicios Sociales se vio, como todo en nuestro universo vital, cercenada por el surgimiento de la Pandemia de COVID 19.

Todo, excepto la urgencia de la atención social y sobre todo sanitaria quedó pospuesto en la vida de las ciudades y de cada uno de sus habitantes. También, como es lógico, la elaboración de la nueva estrategia.

Tras la superación del obligado paréntesis, una vez superadas las más graves consecuencias inmediatas de la pandemia, obligados y urgidos más que nunca por la sumación de las necesidades previas a las provocadas por la nueva crisis (esta vez de raíz sanitaria pero con efectos también devastadores sobre los índices de desigualdad y la exclusión), los responsables municipales de Logroño retomaron sus objetivos de renovación de la mirada y análisis de sus servicios sociales y de renovación de sus presupuestos conceptuales y organizativos del Sistema a nivel municipal para dar a luz unos nuevos Servicios Sociales que enfoquen los desafíos pendientes y, ahora, los que plantea la sociedad post-pandemia.

En este contexto de incertidumbres y desafíos pero de profundas convicciones de servicio público y enfoque científico nace este Plan con tres líneas conceptuales de partida:



Es un Plan heredero y tributario, como no podría haber sido de otra forma, del acervo de conocimientos y buenas prácticas atesoradas por el conjunto de profesionales y disciplinas científicas operantes en los servicios sociales en más de tres décadas de ímprobo esfuerzo técnico, profesional y personal y que se basa en su dignificación y consideración, por su alta competencia y preparación, como auténticos científicos sociales.

Es un Plan orientado, desde la proximidad de lo local, a la consolidación y universalización del sistema público de servicios sociales como el cuarto pilar del estado de bienestar español, centrado en las personas y en su derecho subjetivo, también en el ámbito municipal, a la protección social frente a sus necesidades de acceso a los recursos, de convivencia personal y social, de inclusión social, de autonomía personal y participación.

Es un Plan que asume el reto de la innovación y la modernización técnica y tecnológica del sistema de servicios sociales, para generar conocimiento y para ofrecer respuestas eficaces, proactivas, creativas y comprometidas con las nuevas necesidades que aparecen en nuestra sociedad.

Todo ello con las dosis de ambición que siempre son necesarias para construir escenarios de futuro en tiempos de cambios sustanciales y para, en consecuencia, crear nuevos imaginarios sobre cómo queremos que sean los Servicios Sociales de los próximos años en nuestra ciudad.

MARCO NORMATIVO REFERENCIAL

El 25 de septiembre de 2015, 193 estados miembros de las Naciones Unidas alcanzaron un acuerdo internacional para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todas las personas como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible articulada en torno a 17 objetivos y 169 metas.

Se trata de la que se ha dado en llamar **Agenda 2030** que ha propuesto un plazo de quince años para acometer transiciones profundas que nos permitan hacer frente a los grandes desafíos que enfrenta la humanidad, en un mundo crecientemente interdependiente y complejo, para lograr sociedades más justas y sostenibles en las que los derechos humanos estén garantizados para todas las personas.

Por tanto, la Agenda no es sino un camino trazado para conseguir el Desarrollo Sostenible que, al ser adoptado por España, actúa como marco general de nuestros gobiernos e instituciones que debe encaminarnos hacia un futuro basado en la protección de nuestro planeta y en la garantía de una vida digna para todas las personas,



asegurando no dejar a nadie atrás.

Dado su carácter transversal e integral y dada su aceptación unilateral por la totalidad de los países de la Unión, la Agenda constituye de facto el marco estratégico para las políticas europeas que se han alineado, si ya no lo estaban, con estos objetivos del milenio.

La traslación al contexto de nuestro país de los ODS se ha plasmado en la Estrategia de Desarrollo Sostenible (Ministerio Derechos Sociales y A 2030, 2020) que establece la adaptación para España de los objetivos, las metas y los indicadores de la Agenda.

La Comisión Europea ha expresado explícitamente y mantiene su compromiso con la Agenda 2030. Bajo el liderazgo de la presidenta Von der Leyen, ha presentado un ambicioso programa político para alcanzar la sostenibilidad dentro y fuera de la UE.

Por tanto, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** son una parte intrínseca de las orientaciones políticas de la Unión y están en el centro de la elaboración de políticas en materia de acción interior y exterior en todos los sectores como brújula para la recuperación de Europa tras la COVID y la construcción de un mejor futuro mediante un nuevo modelo de crecimiento.

Con este marco, la Comisión, bajo la nueva presidencia, ha presentado desde 2019 una serie de comunicaciones orientadas a la incorporación de los ODS poniendo la economía al servicio de las personas y del planeta.

“Esta agenda económica (la de la nueva Comisión) debe transformar la Unión en una economía sostenible que ayude a la UE y a sus Estados miembros a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas con los que están comprometidos. Debe también impulsar y acompañar la transición digital y climática, transformando nuestra economía social de mercado para garantizar que Europa siga siendo el hogar de los sistemas de bienestar más avanzados del mundo y polo dinámico de innovación y emprendimiento competitivo” (Comisión Europea, 2019).

“En Europa, tenemos algunos de los niveles de vida más altos, las mejores condiciones de trabajo y protección social más eficaz del mundo. Ser europeo hoy, significa tener la oportunidad de salir adelante y el derecho a una vida digna. La justicia social es la base de la economía social de mercado europea y está en el corazón de nuestra Unión. Subyace la idea de que la equidad social y la prosperidad son las piedras angulares para construir una sociedad resiliente con los niveles más altos de bienestar en el mundo, como se refleja también en la ambición de Europa de progreso hacia el cumplimiento pleno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Europa hoy es un lugar único donde la prosperidad, la equidad y un futuro sostenible son igualmente objetivos importantes” (Comisión Europea, 2020).



Pero la política social venía siendo para Europa una prioridad en la orientación de sus políticas abandonada la vieja definición de la Unión como comunidad económica de países.

«En estos tiempos cambiantes, conscientes de las preocupaciones de nuestros ciudadanos, nos comprometemos con el Programa de Roma y prometemos trabajar para conseguir [...] una Europa social: una Unión que, basada en el crecimiento sostenible, promueva el progreso económico y social, así como la cohesión y la convergencia, al tiempo que defiende la integridad del mercado interior; una Unión que tenga en cuenta la diversidad de los sistemas nacionales y el papel fundamental de los interlocutores sociales; una Unión que promueva la igualdad entre mujeres y hombres, así como los derechos y la igualdad de oportunidades para todos; una Unión que luche contra el desempleo, la discriminación, la exclusión social y la pobreza; una Unión en la que los jóvenes reciban la mejor educación y formación y puedan estudiar y encontrar trabajo en todo el continente; una Unión que conserve nuestro patrimonio cultural y promueva la diversidad cultural» (Comisión europea, 2017).

El 25 de marzo de 2017 los dirigentes de la Unión Europea firmaban la Declaración de Roma de la que forma parte el texto anterior en el que se comprometían a orientar sus acciones hacia una Europa más social que priorizase la lucha contra la discriminación, la desigualdad, la exclusión social y la pobreza.

Esta preocupación por la desigualdad, la exclusión y la pobreza en Europa ha ido adquiriendo fuerza e importancia de forma progresiva en la agenda de la Unión de forma que, durante los últimos 60 años, además de invertir en el desarrollo del capital humano y el acceso al empleo, ha ido aprobando una serie de instrumentos que han sentado las bases de su política social culminando tal proceso en lo que se ha denominado el Pilar Social Europeo.

Como antecedentes, es necesario señalar la Carta Social Europea que, conocida también como la “Constitución Social de Europa”, ha servido como inspiración para la elaboración de otros textos y documentos comunitarios, como es el Pilar Europeo de Derechos Sociales.

Esta Carta Social ha sido ratificada (en su versión revisada) por España en Mayo de 2021 entrando en pleno vigor a partir de Diciembre de 2022 aunque ya se venía aplicando de forma genérica y provisional desde su ratificación.

La Carta Social Europea recoge una serie de derechos que, una vez ratificada, ya obligan a España y que, por tanto, forman parte del marco legal en el que se debe desarrollar la acción social del estado español. Para velar por su aplicación se creó el Comité Europeo de Derechos Sociales con la obligación de emitir informes periódicos en los que examina el grado de cumplimiento por parte de los países.



Entre los derechos establecidos por la Carta, son de destacar para el objetivo del presente documento, los recogidos en los artículos 14 a 17 relativos al derecho a los servicios sociales, a la protección de los niños y niñas, a la protección de las personas con discapacidad y a la protección social de la familia, el 23 alusivo a los derechos de las personas mayores y el 30 relativo a la protección frente a la exclusión social.

Respecto de los Servicios Sociales (Gobierno de España, 2021), el Artículo 14 establece que “Para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a beneficiarse de los servicios sociales, las Partes se comprometen:

1. a fomentar u organizar servicios que, utilizando los métodos de trabajo social, contribuyan al bienestar y al desarrollo de los individuos y de los grupos en la comunidad, así como a su adaptación al medio o entorno social.
2. a estimular la participación de los individuos y de las organizaciones benéficas o de otra naturaleza en la creación y mantenimiento de tales servicios.

En cuanto a la protección social a las personas con discapacidad, el Artículo 15 obliga a la promoción de su “plena integración y participación social, en particular, mediante la aplicación de medidas, incluidas las ayudas técnicas, dirigidas a superar las barreras a la comunicación y a la movilidad y a permitirles acceder a los transportes, a la vivienda, y a las actividades culturales y de ocio”.

En cuanto a la familia, el Artículo 16 compromete a la “protección económica, jurídica y social de la familia, especialmente mediante prestaciones sociales y familiares, ... “

Igualmente el Artículo 17 compromete la protección social, jurídica y económica de los niños mediante la adopción de medidas orientadas “contra la negligencia, la violencia o la explotación”, a “garantizar una protección y ayuda especial por parte del Estado a los niños que se vean privados temporal o definitivamente del apoyo de su familia”

Por su parte, en el Artículo 23, en relación con las personas mayores, la Carta compromete a los estados miembros a realizar

1. Acciones orientadas a que “las personas de edad avanzada sigan siendo miembros plenos de la sociedad durante el mayor tiempo posible” y para ello deben garantizar
 - a) recursos suficientes que les permitan llevar una vida digna y participar activamente en la vida pública, social y cultural.
 - b) la difusión de información sobre servicios y facilidades a disposición de las personas de edad avanzada, y las posibilidades que éstas tienen de hacer uso de ellos;
2. Acciones orientadas a permitir a las personas de edad avanzada elegir libremente su estilo de vida y llevar una existencia independiente en su entorno habitual mientras lo deseen y les sea posible hacerlo, mediante:



a) la disponibilidad de viviendas adaptadas a sus necesidades y a su estado de salud o de ayudas adecuadas para la adaptación de su vivienda;

b) la asistencia sanitaria y los servicios que requiera su estado;

3. A garantizar a las personas de edad avanzada que vivan en centros la asistencia apropiada, respetando su vida privada, y la participación en las decisiones que afecten a sus condiciones de vida en el centro.

Por último, la Carta dedica el Artículo 30 a los derechos de los europeos en cuanto a la protección contra la pobreza y la exclusión social. En él, establece el compromiso de los estados miembro en cuanto a

- a) Adoptar medidas en el marco de un planeamiento global y coordinado para promover el acceso efectivo, en particular al empleo, a la vivienda, a la formación, a la enseñanza, a la cultura, y a la asistencia social y médica, de las personas que se encuentren o que corran el riesgo de encontrarse en una situación de exclusión social o de pobreza, así como de sus familias.

Tras un largo periodo de consultas, en abril del año 2017, la Comisión Europea anunció el establecimiento del Pilar Europeo de Derechos Sociales, un instrumento que reafirma los derechos ya existentes a nivel de la UE que sería firmado conjuntamente por el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión el 17 de noviembre de 2017, en la Cumbre Social para un Empleo y Crecimiento Justo (en Gotemburgo, Suecia) (Comisión, Parlamento y Consejo Europeos, 2017).

Entre otras muchas, destacamos otras Normas que resultan más contingentes al desarrollo de los servicios sociales y, por tanto, de sumo interés a la hora de trazar el marco estratégico de este sistema de protección.

- Marco estratégico de la UE para la igualdad, la inclusión y la participación de los gitanos para 2020-2030 (Comisión Europea, 2021).
- Estrategia sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad para el período 2021-2030 (Comisión Europea, 2021)
- Estrategia europea sobre los derechos de los niños (Comisión Europea, 2021)
- Una Garantía infantil Europea. (Consejo de la Unión Europea, 2021)
- Implantación de sistemas de Renta Mínima
- Estrategia Europea de Cuidados

La situación post pandemia y la reacción española.



España decidió poner en marcha un plan de inversiones y reformas, con un triple objetivo: apoyar a corto plazo la recuperación tras la crisis sanitaria, impulsar a medio plazo un proceso de transformación estructural, y llevar a largo plazo a un desarrollo más sostenible y resiliente desde el punto de vista económico-financiero, social, territorial y medioambiental. Este plan se ha denominado Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia. España puede. (Gobierno de España, 2021) y supone una importante agenda de inversiones y reformas estructurales, que se interrelacionan y retroalimentan para lograr cuatro objetivos transversales: avanzar hacia una España más verde, más digital, más cohesionada desde el punto de vista social y territorial, y más igualitaria.

El Plan se sustenta en cuatro pilares hacia la transformación del conjunto de la economía: España Verde, España Digital, España Cohesionada e Inclusiva, y España sin Brechas de Género. De estas líneas directrices se derivan las diez políticas palanca que van a incidir directamente en aquellos sectores productivos con mayor capacidad de transformación de nuestro tejido económico y social, y que a su vez señalan 30 proyectos componentes clave.

La Agenda 2030 no está explícitamente incluida en estas estrategias. Sin embargo, al tratarse de un plan completamente transversal y multinivel, sí se encuentra de manera implícita. Las 10 políticas palanca de “España Puede” y sus 30 proyectos componentes están completamente alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Entre las políticas palanca, la política VIII “Nueva economía de los cuidados y políticas de empleo” es la más directamente relacionada con los servicios sociales a través de su proyecto componente 22 denominado “Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión” (Gobierno de España, 2021).

Tal como figura en el Plan diseñado por el Gobierno, “El objetivo principal de este componente es la modernización y refuerzo del conjunto de los servicios sociales, con especial atención al modelo de cuidados de larga duración, promoviendo la innovación y un modelo de Atención Centrada en la Persona”.

Para alcanzar los 13 objetivos más específicos, el gobierno ha decidido realizar 5 reformas de calado y 5 acciones de inversión a las que se dedicará una cantidad total de 3.502 millones de euros entre 2021 y 2023

REFORMAS

C22. R1	➤ REFORZAR LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y PROMOVER EL CAMBIO DE MODELO DE APOYOS Y CUIDADOS DE LARGA DURACIÓN.
C22. R2	➤ MODERNIZAR LOS SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS Y DOTARLES DE UN NUEVO MARCO NORMATIVO.



C22. R3	➤ APROBAR UNA NUEVA LEY DE PROTECCIÓN DE LAS FAMILIAS Y DE RECONOCIMIENTO DE SU DIVERSIDAD
C22. R4	➤ REFORMAR EL SISTEMA DE ACOGIDA HUMANITARIA Y DE SOLICITANTES DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL EN ESPAÑA
C22. R5	➤ MEJORAR EL SISTEMA DE PRESTACIONES ECONÓMICAS NO CONTRIBUTIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

INVERSIONES

C22. I1	➤ PLAN DE APOYOS Y CUIDADOS DE LARGA DURACIÓN: DESINSTITUCIONALIZACIÓN, EQUIPAMIENTOS Y TECNOLOGÍA
C22. I2	➤ PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES: TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA, INNOVACIÓN, FORMACIÓN Y REFUERZO DE LA ATENCIÓN A LA INFANCIA.
C22. I3	➤ PLAN ESPAÑA PAÍS ACCESIBLE.
C22. I4	➤ PLAN ESPAÑA TE PROTEGE CONTRA LA VIOLENCIA MACHISTA.
C22. I5	➤ INCREMENTO DE LA CAPACIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE ACOGIDA DE SOLICITANTES DE ASILO

Dando por hecho que las dos primeras reformas son de trascendental importancia y que deberán ser tenidas muy en cuenta en la delineación del marco estratégico de los servicios sociales y siendo este el objetivo que perseguimos en relación con los de la ciudad de Logroño, conviene detenerse en la descripción que el Plan España Puede, hace de ambas.

En relación con la primera, **“Reforzar la atención a la dependencia y promover el cambio de modelo de apoyos y cuidados de larga duración”**, el Plan se propone, por un lado, introducir reformas que simplifiquen los procedimientos y reduzcan las listas de espera, refuercen la calidad de los servicios profesionales y las condiciones laborales y aumenten la cobertura de las prestaciones-

Por otra parte también dentro de esta primera reforma, el Plan se orienta a impulsar cambios en el modelo de apoyos y cuidados de larga duración, promoviendo una Estrategia Nacional de Desinstitucionalización y la implantación de un modelo de Atención Centrada en la Persona.

En cuanto a la segunda reforma **“Modernizar los servicios sociales públicos y dotarles de un nuevo marco normativo”**, el Plan se propone reforzar el sistema público de servicios sociales en el conjunto del estado a través de la aprobación de una Ley Marco Estatal, a través del impulso a la innovación en la prestación de estos servicios y a través de la implantación de un nuevo sistema de información de Servicios Sociales.



El contexto estratégico y normativo de los servicios sociales en España.

Las peculiaridades de la construcción del estado democrático español como un estado con un alto grado de descentralización y el hecho de que tal construcción haya coincidido con el nacimiento y primeras etapas de desarrollo de un nuevo sistema de protección social como es el de los servicios sociales ha provocado, entre otras muchas cosas, la paradoja de que, al mismo tiempo que se carece de una ley general de ámbito estatal que hubiera establecido las bases del derecho de la ciudadanía española a tales servicios, la necesidad del estado de regular los derechos de determinados sectores vulnerables de población, haya ido asentando el derecho a los servicios sociales de forma sectorial.

Es así que, en palabras de Patrocinio Las Heras (Heras, 2019) “la materia de servicios sociales constituye uno de los campos más abordados en los diversos ámbitos de la normativa del Estado” (pag. 223).

En efecto, el Estado español ha desarrollado nada más y nada menos que 35 leyes (10 de ellas de carácter orgánico) en las que se reconocen para algunos sectores o en general ante algunas situaciones, entre otros, derechos a determinadas prestaciones o servicios sociales.

A nivel estatal, son varias las legislaciones que han contribuido a la forma que hoy tienen los servicios sociales. A través de la regulación de aspectos concretos que inciden en las legislaciones autonómicas, se fijan mínimos comunes en ámbitos tales como la protección a la infancia, con la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, o la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia; la discapacidad, con el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre; la dependencia y cuidados de larga duración, con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia; o la violencia de género, con la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de género.

Esta situación ha provocado que no exista de facto un único “sistema de Servicios Sociales” sino que coexistan 35 leyes estatales sectoriales que regulan determinados derechos en materia de Servicios Sociales, 17 leyes autonómicas y un Plan Concertado de Prestaciones básicas en corporaciones locales.



Este complejo contexto normativo ha relegado al Estado, en esta materia, al papel de una suerte de mediador y generador de acuerdos y voluntades entre colectivos e iniciativas ciudadanas y del Tercer Sector por una parte, y los niveles autonómico y local de la administración por otra, para la canalización de “orientaciones” y “planes” que pretenden ser estratégicos en la medida que persiguen involucrar al conjunto de actores y decisores concernidos.

Ya hemos señalado anteriormente cómo el Pilar Social Europeo y, más explícitamente, reiteradas recomendaciones de la Comisión Europea (2019 Country Specific Recommendations y 2019 Spain National Reform Program) han expresado la necesidad de que España supere las debilidades que, en términos de derecho subjetivo, supone esta situación y como, en virtud de ello, el actual gobierno se ha propuesto, tanto en el acuerdo del gobierno de coalición, como en el Plan España Puede, la aprobación de una ley general que dé consistencia, coherencia y fortaleza al sistema de los servicios sociales.

En los días en que se redacta el presente documento, el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, ha presentado un anteproyecto de ley a la primera lectura del consejo de ministros encontrándose en estos momentos en fase de consulta pública.

Si bien, como es obvio, está por ver el texto definitivo una vez superado el trámite parlamentario, el anteproyecto conocido nos debe servir al menos como orientación en sus líneas y argumentos más determinantes de como se configurarán a nivel estatal los servicios sociales.

Con este convencimiento, repasaremos, en nuestra tarea de dibujar el horizonte estratégico del Plan de Logroño, los aspectos más destacados y que puedan condicionar de forma más determinante la hoja de ruta de los servicios sociales en la ciudad.

Antes que nada, es necesario destacar cómo el anteproyecto conocido, no alcanza a cumplir con varios de los objetivos que el propio gobierno había marcado en su definición del España Puede como plan de recuperación, transformación y resiliencia:

- No determina un catálogo mínimo exigible de prestaciones básicas garantizadas.
- No concreta el papel de la iniciativa social en la prestación de los servicios.
- No establece el sistema de financiación.

No obstante estas trascendentales ausencias, el texto del anteproyecto sí avanza algunos elementos relevantes en cuanto a la definición y organización de los servicios sociales que es necesario tener en consideración para nuestro objetivo de trazar la hoja de ruta estratégica para el ayuntamiento de Logroño:

Servicios sociales municipales, servicios esenciales.



En primer lugar, destacamos que la futura ley confirma el relevante papel que le corresponde a los municipios en la prestación y organización de los servicios sociales dedicando recursos y atendiendo, desde la proximidad, a las necesidades de acompañamiento social de su ciudadanía y considera fundamentales los equipos de profesionales de servicios sociales municipales en la protección de personas menores de edad o en la atención a familias en riesgo de exclusión o como puerta de entrada en los sistemas autonómicos de servicios sociales para millones de personas. Además, les otorga de forma definitiva la condición de servicios esenciales.

Titulares del derecho, las personas residentes.

Se establece que son titulares de los derechos todas las personas con residencia efectiva en el Estado español incluyendo a las personas extranjeras sea cual sea su situación administrativa, sin distinción o exclusión alguna, en las condiciones y con los requisitos que se establezcan por la respectiva normativa estatal, autonómica o local para determinar las condiciones de acceso a las distintas prestaciones y servicios.

En esta dirección, algo muy relevante para los servicios sociales municipales es que, según la futura norma, no se podrá solicitar como requisito para el acceso a los servicios y prestaciones básicas un tiempo mínimo de empadronamiento o residencia en un municipio o comunidad autónoma.

Finalidad, principios y necesidades básicas definidas, a la espera de un catálogo de prestaciones

El anteproyecto de ley, huyendo de su posible inconstitucionalidad, no plantea un suelo común mínimo en la atención por parte de servicios sociales, si no que establece un proceso de toma colegiada de decisiones mandatando a las comunidades autónomas a acordar, en el seno de la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales, un catálogo común de servicios y prestaciones esenciales.

Sin embargo, tratando de acotar y concretar el espacio competencial de los servicios sociales a futuro, podemos acudir a la definición que el anteproyecto hace de tres aspectos fundamentales: la finalidad, las necesidades básicas a las que se dirigen y los principios orientadores de su intervención.

En cuanto a la finalidad, el anteproyecto la fija en brindar a las personas, especialmente en respuesta a situaciones de vulnerabilidad social, relacional o funcional, el apoyo social necesario a lo largo de todo el ciclo vital para favorecer el acceso en igualdad de condiciones a la inclusión social, a la protección de la infancia, la autonomía personal, la convivencia, el bienestar y la participación social, así como a la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

Por lo que respecta a las necesidades sociales básicas a las que los servicios sociales



deben dar cobertura en todo el territorio nacional, se establecen las siguientes:

- A. Autonomía personal y autocuidado.
- B. Cobertura de las necesidades materiales básicas en situaciones de emergencia o urgencia social.
- C. Inclusión, participación social y libre desarrollo de la personalidad.
- D. Convivencia, relaciones sociales y familiares en un entorno adecuado y habilitante.

Y, finalmente, en cuanto a los principios orientadores de la intervención de la red de servicios sociales, se establecen, entre otro, la prevención, la promoción de la inclusión y el desarrollo comunitario, la atención centrada en la persona, la priorización de los cuidados y apoyos en la comunidad frente a la institucionalización, la interdisciplinariedad y la incondicionalidad de las intervenciones.

La interdisciplinariedad y el profesional de referencia.

Por otro lado, el anteproyecto concreto quiénes son profesionales de la red integrada de sistemas públicos autonómicos de servicios sociales, estableciendo el derecho de la ciudadanía a recibir una atención interdisciplinar de un equipo básico formado, al menos, por profesionales del trabajo social, la educación social y la psicología. Se generaliza e institucionaliza la figura del/de la profesional de referencia como garante del derecho de cada ciudadano/a a la continuidad de la atención y la historia única digital.

Dada la relevancia que tiene para la organización y configuración de los servicios sociales municipales, destacamos los elementos más importantes de la definición funcional del profesional de referencia y el equipo interdisciplinar.

- 1º. Se generaliza el derecho de cada ciudadano/a a contar con la asignación de una persona profesional de referencia para garantizar la continuidad e integralidad de la intervención
- 2º. Se establecen como funciones de este/a profesional las siguientes:
 - a) Realizar la valoración y el diagnóstico social identificando las características, necesidades y preferencias de la persona, familia o comunidad objeto de la intervención.
 - b) Informar y orientar a la persona y, en su caso, unidad de convivencia o entorno comunitario, sobre los recursos disponibles en función de la situación y las necesidades de la misma.
 - c) Acompañar a las personas en su ejercicio de autodeterminación para emitir la prescripción facultativa de los apoyos sociales elegidos para la atención de sus



necesidades, en coordinación con otros profesionales de los servicios sociales o de otros sistemas y servicios públicos que intervengan en el caso.

- d) Coordinar el proceso de intervención, su seguimiento y evaluación.
 - e) Mantener actualizada de forma constante y, cuando proceda, iniciar la historia social única.
 - f) Coordinar la respuesta del equipo interdisciplinar o de un servicio especializado cuando se requiera, así como, en su caso, orientar o derivar hacia otros sistemas o servicios públicos.
- 3º. Se establece que, en el acceso a la red integrada de sistemas públicos de servicios sociales, la persona profesional de referencia asignada será un trabajador o trabajadora social.
- 4º. Se establece que el equipo interdisciplinar de servicios sociales podrá determinar, en función de su diagnóstico social, y en aras del interés superior de la persona, la asignación de otra persona profesional de referencia sea o no trabajador o trabajadora social, a lo largo del proceso de intervención.

La Ley Orgánica 8/21 de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia y los servicios sociales municipales.

Ya hemos comentado anteriormente en este documento, como el marco legal de los servicios sociales en España se ha ido construyendo a base de legislación sectorial y en ausencia de un marco general estatal.

La última aportación en esta tendencia ha sido la conocida como LOPIVI, una Ley Orgánica que ha venido a situar a nuestro país entre los más adelantados del mundo en la protección de la infancia y adolescencia ante todo tipo de violencias.

Esta Ley Orgánica enfocada en la integralidad de la prevención de la violencia, supone reformas transversales para el acervo legislativo español, afectando a más de 16 leyes estatales, 7 de ellas referidas a derechos fundamentales de la ciudadanía. No es este el lugar para hacer una descripción de las importantísimas aportaciones de la ley, pero sí es en extremo pertinente, destacar aquí, las determinaciones del nuevo texto legal en lo que concierne a los servicios sociales de atención primaria, es decir, a los servicios sociales que están obligadas a prestar las entidades locales.

La L.O. 8/21 (en adelante LOPIVI), establece de forma indubitada como obligaciones



genéricas para todas las administraciones y, por tanto, también para las locales, las siguientes:

- La formación continua del personal que, en el ejercicio de sus funciones pueda tener relación con niños, niñas y adolescentes (como es el caso del personal de los servicios sociales), en materia de derechos de la infancia, el buen trato y la detección precoz y prevención de la violencia ejercida contra los menores.
- Procurar entornos amigables y seguros para la infancia allí donde los niños desarrollan su vida y sus actividades en el deporte, la enseñanza, la cultura y el ocio, etc.
- Diseñar y llevar a cabo acciones y campañas de sensibilización ciudadana hacia los derechos y el buen trato de la infancia y la adolescencia.
- Orientar sus acciones hacia la prevención y detección precoz de procesos en los que prime el aprendizaje de modelos de conductas violentas o delictivas.
- Diseñar y aplicar acciones que persigan la detección precoz y la prevención de situaciones de violencia o de riesgo para los y las menores de padecerlas.

Además, la Ley viene a reforzar de forma muy significativa el deber cualificado de información, comunicación y notificación de situaciones o hechos de violencia, incluidas las detectadas en internet, contra los niños y niñas por parte de los profesionales al servicio de cualquier administración pública.

Específicamente para los servicios sociales, la LOPIVI es muy explícita resumiendo sus determinaciones para la atención primaria en los siguientes extremos:

- Los servicios sociales deberán prestar especial atención a la protección del interés superior de los niños, niñas y adolescentes que conviven en entornos familiares marcados por la violencia de género, garantizando la detección de estos casos y su respuesta específica, que garantice la plena protección de sus derechos.
- Entre los planes y programas de prevención mencionados más arriba, las administraciones locales deberán incluir, como mínimo, un análisis de la situación de las familias en su territorio, que permita identificar sus necesidades y fijar los objetivos y medidas a aplicar.
- El personal de los servicios sociales tendrá la condición de agente de la autoridad y podrá solicitar en su ámbito geográfico correspondiente la colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de los servicios sanitarios y de cualquier servicio público que fuera necesario para su intervención.
- Los servicios sociales de atención primaria estarán dotados de profesionales y



equipos de intervención familiar y con la infancia y la adolescencia, especialmente entrenados en la detección precoz, valoración e intervención frente a la violencia ejercida sobre las personas menores de edad.

- Estos equipos deberán estar constituidos, preferentemente, por profesionales de la educación social, de la psicología y del trabajo social, y cuando sea necesario de la abogacía, especializados en casos de violencia sobre la infancia y la adolescencia.
- Los servicios sociales de atención primaria diseñarán y llevarán a cabo de forma interdisciplinar con los equipos y profesionales de los ámbitos de la salud, la educación, la judicatura o la seguridad existentes en su territorio local, la valoración de los casos y el diseño y aplicación de planes de intervención familiar individualizados de forma coordinada y con la participación del resto de ámbitos implicados ante situaciones de riesgo o violencia contra los niños y adolescentes.
- Los servicios sociales de atención primaria deberán responsabilizarse de la recogida de la información sobre los posibles casos de violencia, y de concretar, con la participación de los y las profesionales correspondientes, el análisis interdisciplinar del caso. Así mismo, deberán establecer, según el procedimiento que se regule en su comunidad autónoma, un sistema de seguimiento y registro de los casos de violencia sobre la infancia y la adolescencia.

La condición de Logroño como capital de una comunidad autónoma uniprovincial y como el único municipio de dicha comunidad, junto con Calahorra, mayor de 20.000 habitantes (a gran distancia en cuanto a tamaño poblacional entre ambas), ha venido a configurar una especial distribución de responsabilidades entre el gobierno autonómico y el gobierno local, también en materia de servicios sociales y, especialísimamente, en lo referente a las actuaciones en relación con las situaciones de riesgo y desamparo o violencia contra los menores. Las disposiciones de la LOPIVI que acabamos de ver, habrán de ser encajadas en lo necesario en esa especial distribución competencial y todo ello en su conjunto, deberá formar parte de la revisión general de los apoyos que el ayuntamiento recibe, hasta ahora a través de la vía del convenio, desde la comunidad autónoma y que será una de las líneas de acción estratégica que en este Plan se propongan.

El contexto normativo riojano en materia de servicios sociales.

La Comunidad Autónoma de La Rioja aprobó su segunda **Ley de Servicios Sociales en 2009 (Gobierno de La Rioja, 2009)** formando parte del conjunto de leyes autonómicas denominadas por algunos autores como leyes de segunda generación en la materia de



servicios sociales. (Arias Astray, de Lucas Murillo de la Cueva, Guillén Sádaba, & Pérez Madera, 2004).

Entre las aportaciones más trascendentes de la Ley riojana, como las otras seis leyes autonómicas de esa generación, tenemos que situar el reconocimiento como **subjeto del derecho a los servicios sociales** en su territorio autonómico convirtiendo este reconocimiento, como se declara en su exposición de motivos, en el “eje vertebrador” de la Ley.

Así, el Artículo 1, establece como objeto de la Ley la creación, regulación y ordenación del Sistema Riojano de Servicios Sociales y “declarar el derecho subjetivo a los servicios sociales que en la misma (la Ley) se determinan” cuestión ésta que se reafirma y concreta más adelante “Los servicios y prestaciones del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales se configuran como un derecho subjetivo, dentro del marco del Catálogo de servicios y prestaciones del mencionado sistema, de los requisitos generales de acceso al mismo y de los requisitos de acceso específicos que se regulen para cada prestación o servicio” (Art. 4).

Esta condición de subjetividad del derecho para las personas de La Rioja es fundamental en la definición del Sistema y para los ciudadanos, dada la inexistencia de tal declaración para el conjunto de la ciudadanía española en una tan extrañada ley estatal que regulase el sistema en el conjunto del estado y dado que tal condición permite a los ciudadanos la exigencia tanto a nivel administrativo como jurídico por toda persona que cumpla con los requisitos establecidos para cada prestación o servicio.

Llama la atención al hecho de que no se definen las necesidades sociales básicas a las que los servicios sociales tengan que dar cobertura, sino que se dejan de forma abstracta a las “susceptibles de ser atendidas en el ámbito de los servicios sociales”.

En ningún otro artículo de la Ley se define con mayor concreción el ámbito de necesidades sociales propio u objeto genuino del Sistema de Servicios Sociales. La conclusión no puede ser otra que la permanencia en la indefinición crónica de la que adolecen los servicios sociales en general siendo ésta una de sus grandes debilidades que la ley riojana no resuelve.

No aparecen en el objeto del Sistema las necesidades sociales relacionadas con la convivencia personal, por ejemplo o las relacionadas con las desigualdades y dificultades en el acceso a los recursos sociales por parte de la ciudadanía. Paradójicamente, ambas necesidades sociales básicas, ausentes de la definición del objeto del Sistema, sí tienen respuesta en los servicios y prestaciones como veremos más adelante y, además, forman el núcleo más fuerte en términos de demanda y dedicación de recursos, tiempos y esfuerzos en la primera línea de los servicios sociales de Logroño.



En cuanto a la **estructura del sistema**, la ley riojana, es de las que, junto a la división en los dos niveles de atención clásicos (primario o básico o comunitario y especializado, segundo nivel o atención secundaria), establece que ambos dos niveles a los que denomina de “primer nivel” y de “segundo nivel”, podrán tener dos modalidades de intervención cada uno, la atención primaria y la atención secundaria que diferencia en función de su especificidad.

Una de las propuestas del Plan Estratégico se dirigirá a la reingeniería de la organización para aprovechar al máximo las posibilidades que ofrece la estructuración de los servicios sociales municipales (o de primer nivel) en atención primaria y secundaria.

Una de las dudas sistemáticas de los redactores de las leyes de servicios sociales parece haber sido la conveniencia o no de fijar en el texto de la ley correspondiente el **catálogo de prestaciones y servicios**.

Desde nuestro punto de vista es condición mínima imprescindible para poder hablar con puridad de un Catálogo esta definición de base, en definitiva se trata de concretar el derecho subjetivo que se proclama en los primeros artículos de la Ley riojana.

El mapa, las competencias de los ayuntamientos y el modelo del Sistema.

La subdivisión territorial básica para la prestación de los servicios sociales es la Zona Básica de servicios sociales identificada con un municipio o la agrupación de varios de ellos para compartir cargas y recursos.

Cada Zona Básica habrá de tener como dotación mínima, un trabajador social por cada 4.000 habitantes (modificado por la Ley 7/22 (Gobierno de La Rioja, 2009)). La estructura básica de la Zona Básica es la unidad de trabajo social, como estructura física que alberga a los profesionales que actúan en este marco territorial. Las Zonas Básicas con población superior a los 20.000 habitantes contarán con unidades específicas para la promoción y atención asistencial en el ámbito de la infancia, la mujer y la familia, así como unidades específicas de inclusión social.

La Ley riojana, al contrario que las de otras comunidades autónomas que determinan la obligación para el gobierno autonómico de contar con un mapa de los servicios sociales en la comunidad como herramienta diferenciada, incluye el mapa en el contenido mínimo que debe tener el Plan Estratégico autonómico. En los momentos de redacción del presente documento el Plan Estratégico de los Servicios Sociales de La Rioja, se encuentra en pleno proceso de elaboración y posterior aprobación por parte del Consejo de Gobierno. No conocemos las líneas básicas del mapa que planteará el Plan resultante pero el adelanto realizado por la Ley 17/2022 en cuanto a las ratios mínimas de personal es un dato importantísimo como referencia para la estructuración de los equipos municipales en Logroño en la tarea de reingeniería que hemos anunciado ya como una



de las líneas más importantes en la estrategia local.

Corresponde a los ayuntamientos, según la ley de La Rioja, además de las tareas lógicas de planificación en el ámbito de su territorio y de colaboración con la administración autonómica, básicamente la organización y gestión del primer nivel de atención incluyendo los dos subniveles ya mencionados de atención primaria y secundaria, la detección precoz y prevención de las situaciones de riesgo de exclusión social especialmente en el ámbito de la infancia y la organización, valoración y atención mediante la creación, mantenimiento y gestión de los servicios y prestaciones del Primer Nivel según el catálogo y la cartera aprobados.

Es notorio como, entre las competencias asignadas a las entidades locales, la Ley no especifica unos mínimos en cuanto al contenido, la dimensión y las características ni de los servicios y prestaciones de atención secundaria del Primer Nivel, ni de los servicios del Segundo Nivel. Ambas cuestiones las deja a la decisión de cada entidad local sustrayéndose y perdiendo con ello, desde nuestro punto de vista y sobre todo en relación con la atención secundaria del Primer Nivel, la oportunidad de haber homogeneizado en el conjunto del territorio autonómico un modelo de atención que nos parece de trascendental importancia.

En efecto, la Ley riojana adolece de haber planteado un modelo de intervención definido, más allá de algunas alusiones genéricas en la determinación de los principios del sistema (Art. 7) y el establecimiento como derecho de los usuarios del profesional de referencia encarnado en el perfil profesional del Trabajo Social (Art. 8

En línea con la definición como derecho subjetivo del derecho a los servicios sociales, la Ley establece la obligación para las administraciones riojanas de **garantizar en sus presupuestos los recursos económicos necesarios para sostener los servicios establecidos en el Catálogo y en la Cartera.**

La Ley condiciona específicamente la financiación de los servicios en las poblaciones mayores de 20.000 habitantes (Haro y Logroño) a que la planificación local se alinee con la planificación efectuada por la Comunidad Autónoma y a que los programas o iniciativas locales “supongan un avance efectivo en la aplicación de la presente ley” (pto. 4 Art. 44).

La planificación estratégica en La Rioja

La Rioja cuenta con un Plan Estratégico de Servicios Sociales que ha agotado su vigencia en diciembre de 2022. En los meses en los que se redacta el Plan de Logroño que nos ocupa, la Consejería de Servicios Sociales y a la Ciudadanía se encuentra en plena tarea de diseño de un nuevo Plan Estratégico al que solamente hemos podido tener acceso mediante una entrevista con los técnicos autonómicos responsables de su redacción. En dicha entrevista, pretendimos tener una idea genérica y somera (como



corresponde a la fase de borrador en la que se encontraba) de las líneas estratégicas más determinantes de esa futura hoja de ruta autonómica a fin de descartar posibles distorsiones o posibles enfoques contrarios o contrapuestos a la nuestra.

Es de agradecer de la Consejería y de sus profesionales y lo queremos hacer desde aquí expresamente, la amabilidad y el intercambio verbal de pareceres a que se prestaron en tal entrevista compartiendo con nosotros el objetivo común de coadyuvar desde ambas partes a la mejora del Sistema y a la consecución de los mejores servicios sociales para La Rioja y para Logroño.

Como conclusión cabe decir que, según la información verbal intercambiada, nada de lo que el diagnóstico realizado sobre los servicios sociales de la ciudad nos indicaba en el momento de la entrevista (acabábamos de completar en fase borrador el diagnóstico) como futuras líneas de acción de los servicios sociales municipales, se contraponía a los objetivos renovados y a las orientaciones que la estrategia autonómica (más adelantada en su diseño) apuntaba.

Como consecuencia de esto, no podremos, como hemos hecho con las estrategias europeas y estatales descender al detalle en cuanto a la alineación de la nuestra para la ciudad.

Normativa local de la ciudad de Logroño en materia de Servicios Sociales

Según la Carta Europea de la Autonomía Local ratificada por España en 1988 (Boletín Oficial del Estado, 2023), “por autonomía local se entiende el derecho y la capacidad efectiva de las Entidades locales de ordenar y gestionar una parte importante de los asuntos públicos, en el marco de la Ley, bajo su propia responsabilidad y en beneficio de sus habitantes”.

Por su parte, el Artículo 55 del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, asienta que “En la esfera de su competencia, las Entidades locales podrán aprobar Ordenanzas y Reglamentos, y los Alcaldes dictar Bandos. En ningún caso contendrán preceptos opuestos a las leyes”.

En esta dirección, ya en el Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales de 1955, se señalaba en su Artículo 33 que “Las Corporaciones locales determinarán en la reglamentación de todo servicio que establezcan, las modalidades de prestación, situación, deberes y derechos de los usuarios y, si no se hubieren de desarrollar íntegramente, de quien asumiere la prestación en vez de la Administración”.



La Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común atribuye el ejercicio de la potestad reglamentaria, además de al Gobierno de la Nación y a los órganos de Gobierno de las Comunidades Autónomas, a los órganos de gobierno locales, “de acuerdo con lo previsto en la Constitución, los Estatutos de Autonomía y la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local”.

Por tanto, como se ve, la doctrina considera que los Entes Locales están dotados de una potestad reglamentaria de carácter secundario, no originario, como la estatal o la autonómica y que las Ordenanzas y Reglamentos locales son verdaderas fuentes del Derecho. Innovan el ordenamiento jurídico y tienen la misma naturaleza jurídica que los reglamentos estatales o autonómicos.

En definitiva, la Potestad normativa de las entidades locales es una manifestación de la autonomía local que se sustancia en su facultad para dictar, dentro del ámbito de sus competencias, normas jurídicas reconocidas e incorporadas como propias por el ordenamiento general.

Nada se opone por tanto a que, en el ejercicio de sus competencias, las entidades locales dicten normas que, siempre que no se opongan a las leyes autonómicas o estatales y no supongan un detrimento de los establecidos por ellas, ratifiquen, confirmen, concreten o amplíen en el territorio municipal derechos específicos y subjetivos de sus vecinos a prestaciones y servicios tanto de los relacionados con competencias propias de los ayuntamientos como de aquellas asumidas por delegación.

Trasladada esta cuestión al ámbito de los servicios sociales, nada empuja, por tanto, para que un ayuntamiento pueda establecer a través de Ordenanza de Servicios el derecho de sus vecinos a prestaciones y ayudas en determinadas situaciones o a recibir determinados servicios sociales ni para que, mediante Reglamento, establezca el procedimiento y acciones que los empleados públicos municipales deban emplear para hacerlos efectivos. Todo ello siempre que tal establecimiento de derecho y tales normas internas de funcionamiento interno no resulten limitantes o perjudiquen el pleno acceso al derecho que, en el mismo ámbito y frente a las mismas circunstancias, tengan por establecido la normativa autonómica y/o estatal en la materia.

A pesar de esto, la Ciudad de Logroño no dispone de una Ordenanza en materia de servicios sociales lo que deja de lado la diversidad de los servicios que el Ayuntamiento viene prestando de forma garantizada (por obligación de la norma autonómica) y continuada de forma consuetudinaria a sus ciudadanos pero que mantiene en una crónica inestabilidad y falta de visibilidad por la vía de la ausencia de norma específica y por la necesidad de reiterar anualmente normas reglamentarias de inferior nivel en cuanto a la seguridad jurídica de sus ciudadanos.

Entendemos que, en virtud de las competencias que el acervo legal permite a las



entidades locales como se justificaba más arriba, es hora de que el Ayuntamiento logroñés inicie la senda que ya han explorado con éxito otros grandes y más pequeños ayuntamientos (Madrid, Fuenlabrada, Alcázar de San Juan, Alcalá de Henares, Zaragoza, Móstoles, Vitoria,...), en la elaboración y aprobación de ordenanzas reguladoras del reconocimiento del derecho a las prestaciones y servicios sociales.

Será la ocasión para desvestir a los servicios sociales locales definitivamente del carácter graciable y enraizado en la antigua beneficencia municipal, asentando para ello la práctica, por parte de sus profesionales, de un modelo de trabajo científico técnico de intervención sobre las necesidades sociales básicas centrado en la persona desde el establecimiento de una relación de ayuda basada en la escucha activa.

MARCO CONCEPTUAL REFERENCIAL

Ejercer la acción planificadora como pretende el presente Plan, exige ser consciente del punto de partida. Nunca se parte de cero, siempre existe un sustrato, una base, un pilar de pensamiento que orienta, en primer lugar, los objetivos y el deseo de la acción para conseguirlos y, luego, el rumbo, la orientación del camino a seguir y la forma de recorrerlo.

En definitiva el Plan no es sino un universo ecosistémico en el que todo está relacionado, nada es inmune a las determinaciones, adaptaciones, modificaciones, formas de cada uno de los elementos restantes: ideas, principios, normas, decisiones, instrumentos,...

Si se considera así, hasta la última o más pequeña de las acciones que finalmente el Plan determine y su puesta en práctica en la realidad cotidiana de ciudadanos y profesionales tendrá las trazas de su origen, responderá o formará parte de forma clara y visible de aquel pilar de pensamiento del que partió toda la estructura de la planificación.

Una parte fundamental del ecosistema del Plan ya ha sido enunciada en las páginas anteriores: todo el acervo normativo y estratégico establecido por las instituciones y estructuras de decisión que responden a la organización política en las que, como las muñecas rusas, se incardina un ayuntamiento como el de Logroño. Todas esas normas y orientaciones que hemos repasado conforman un contexto general que, siendo ineludible, aun deja ámbitos de decisión, grados de libertad a la hora de concretar y descender al terreno de la práctica a los que el planificador debe terminar por dar forma.

Así es que conviene, antes de concretar las líneas estratégicas, los objetivos, las acciones que el Plan proponga, enunciar siquiera las más elementales características de su punto de partida conceptual e ideológico dentro del contexto ecológico conformado por el marco legal y normativo-estratégico anteriormente descrito.



Forman parte del pilar conceptual que da forma al Plan los siguientes principios y conceptos:

Los servicios sociales como sistema y derecho universal

En primer lugar, señalamos como Patrocinio Las Heras (Heras, 2019) que “el derecho a los servicios sociales está reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos; en la Carta Social Europea del Consejo de Europa y en el Tratado de Reforma de la Unión Europea, Lisboa 2009” (pag. 219)

En segundo lugar, definimos los servicios sociales como un sistema dirigido a proteger a las personas ante una serie de necesidades. Definir los servicios sociales como sistema, siguiendo a Bertalanffy (Von Bertalanffy, 1976) significa que hablamos de un todo integrado en un todo al que pertenece y formado por partes relacionadas entre sí y con el conjunto y que no puede ser explicado solo mediante la explicación de cada uno de sus elementos (principios, normas, recursos, profesionales, dispositivos, etc.).

En tercer lugar, concebimos el sistema de los Servicios Sociales como uno de los cuatro pilares según la terminología de Joaquín Santos (Santos Martí, 2012) o sistemas de protección social que se integran a su vez y sucesivamente en otros macrosistemas que denominamos estado de bienestar español y estado social europeo. En este marco, lo definimos de la siguiente forma:

Se trata de un sistema que garantiza el derecho universal de acceso a determinados derechos subjetivos de ciudadanía y dispone de un objeto de atención propio diferenciado de otros sistemas de protección (garantía de ingresos, sanidad o educación).

Hacemos especial hincapié en que esta manera de definir los servicios sociales descarta y supera la visión asistencialista dirigida a los colectivos más vulnerables y orienta su acción de forma transversal a un conjunto concreto de necesidades sociales de toda la ciudadanía.

Definimos el objeto de atención o intervención social del sistema alrededor de tres grandes ejes:

- ✓ Capacitación y empoderamiento de la persona y de las comunidades en las que se integra para desarrollarse y vivir dignamente.
- ✓ Autonomía funcional para las actividades de la vida diaria.
- ✓ Integración en el entorno relacional familiar y comunitario.

Sistema Público de protección social. Responsabilidad pública

Concebimos el presente Plan Estratégico de Servicios Sociales como un instrumento planificador del Sistema **Público** de Servicios Sociales. Entendemos, por tanto, las



acciones que plantee como de responsabilidad pública, es decir de las administraciones públicas.

Proximidad. La unidad de convivencia, el barrio y el municipio como bases.

Consideramos inherente al concepto de servicios sociales el concepto de proximidad. Nada que se pueda analizar y/o hacer en el ámbito personal, familiar y comunitario propio de los ciudadanos se debe hacer fuera del mismo.

En línea con este principio, consideramos de un especial valor y con una especial responsabilidad a los servicios sociales municipales.

El municipio y, antes que él, el barrio y la unidad de convivencia son las unidades básicas para la definición de los servicios sociales que deban recibir sus ciudadanos.

Como extensión de esta premisa apostamos por priorizar la desagregación de los diagnósticos, programas e intervenciones sobre la comunidad en los entornos de mayor proximidad: las unidades de convivencia, los barrios y los municipios.

Prestaciones y servicios del Sistema Público

La Ley 7/2009 de Servicios Sociales de La Rioja establece que el Catálogo “El Catálogo de servicios y prestaciones del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales es el instrumento por el que se identifican los servicios y prestaciones cuya provisión deberán garantizar las Administraciones Públicas de La Rioja competentes”.

Por otro lado, ya hemos señalado la necesidad de que, en virtud de las competencias que el acervo legal permite a las entidades locales, el Ayuntamiento de Logroño elabore, apruebe y regule, mediante las oportunas de ordenanzas, la concreción en su territorio municipal de las anteriores y el reconocimiento del derecho a las prestaciones y servicios sociales que, en ampliación y complemento de las autonómicas, estime por oportuno.

Organización del Sistema

Como ya hemos analizado en apartados anteriores, la Ley 7/2009, estructura los servicios sociales en La Rioja en dos niveles de atención y establece que corresponde a los municipios la organización del Primer Nivel. Establece, además que este Primer Nivel de atención se estructura en dos subniveles o modalidades de atención, la atención primaria y la atención secundaria.

En línea con esta concepción estructural, para la elaboración del Plan, concebimos los servicios sociales municipales de Logroño estructurados de la siguiente forma:

Atención primaria:

Desarrollada por profesionales del Trabajo Social que, como profesionales de



referencia para cada ciudadano, en función de la ubicación de su residencia en la geografía de la ciudad, prestan un primer nivel generalista de atención basado en la valoración global de las necesidades sociales personales, familiares y comunitarias de los ciudadanos, la orientación en el acceso a los recursos sociales, la aplicación de prestaciones de urgencia social y servicios de acompañamiento social para el diseño, compartido con los ciudadanos, de proyectos sostenibles de mejora de su situación vital que pueden suponer la canalización hacia los servicios propios de atención secundaria y/o, en su caso, a servicios y prestaciones del sistema en el Segundo Nivel. Todo ello basado en el criterio de valoración y prescripción facultativa que, como profesionales les corresponde.

Atención secundaria:

Desarrollada por equipos interdisciplinarios conformados, al menos, por profesionales del Trabajo Social, la Educación Social y la Psicología de la intervención social que, recibidas la valoración y prescripción facultativas del profesional de referencia, actualizan, amplían y cualifican, con la participación de la persona usuaria, el diagnóstico de la situación de necesidad y elaboran con ella un itinerario integrado y compartido de intervención interdisciplinar mediante la aplicación de actuaciones profesionales propias de sus respectivas disciplinas y bajo la prescripción facultativa que cada una de ellas oriente. El profesional del Trabajo Social de cada equipo interdisciplinar asume el rol de profesional de referencia, una vez recibida la derivación realizada desde la atención primaria.

Cada Centro de servicios sociales contará, en función de las características de su demanda, con, al menos, dos equipos de esta segunda modalidad de intervención; uno dedicado a las problemáticas de la convivencia familiar y de la infancia y otro a las problemáticas relacionadas con las situaciones de exclusión social.

Modelo de Intervención

La organización descrita en el apartado anterior detalla los elementos imprescindibles de la infraestructura por la que debe circular la intervención de los profesionales de los servicios sociales, es el equivalente al trazado de las vías de un mapa ferroviario o de carreteras en el que se especifican los cambios de vía, las estaciones y las alternativas de circulación para alcanzar un destino.

Nos queda por detallar sin embargo, un aspecto más cualitativo que, siguiendo con el símil, se relaciona no tanto con el “por donde” se circula y más en el “cómo” se circula y con qué tipo de vehículos se hace a qué velocidad y con qué precauciones y normas de tráfico se hace.

Nos referimos al modelo de intervención, es decir el “cómo” vamos a realizar la



intervención profesional, basados en qué principios metodológicos y bajo qué premisas de atención a nuestros ciudadanos.

El modelo de intervención por el que apuesta el Plan pretende superar viejos modelos asistencialistas basados en una relación de preminencia de los profesionales que interpretan la realidad y, en función de tal interpretación, imponen ciertos remedios previamente establecidos y estandarizados para mejorarla a unos ciudadanos pasivos, confiados y sometidos a las decisiones de los primeros sin alternativa para su autodeterminación.

Apuesta en su lugar por un nuevo paradigma de relación usuario – profesional en el que se da prioridad a la capacidad de conocer, interpretar y decidir de la persona atendida y en el que el objetivo final de la intervención sea que la persona o la comunidad objeto de atención diseñe su propio itinerario de forma congruente con un proyecto de vida o de desarrollo comunitario autoasumido. En este nuevo paradigma, los profesionales se transforman en colaboradores para el trazado tanto del proyecto como del itinerario y en facilitadores, de forma consensuada con la persona, de los recursos prestacionales o de servicios propios de sus conocimientos que se vayan haciendo necesarios para realizarlos.

El Plan Estratégico parte de un posicionamiento humanista de la atención social que pone a la persona en el centro, que mira hacia sus potencialidades y no solo a sus carencias y dificultades, que la concibe única y diversa como sistema interactivo dentro de otros sistemas y que siempre, sean cuales sean sus circunstancias y a lo largo de todo su ciclo vital, mantiene grados de autodeterminación como derecho intrínseco.

En resumen, un posicionamiento caracterizado por:

- ✓ Una visión holística de la persona y una concepción de la misma como sujeto activo de su propio destino (autonomía/potenciación).
- ✓ Una óptica positiva basada en las capacidades de las personas, en las oportunidades vitales de su entorno (existentes y/o potenciales) y en la orientación socioeducativa como estrategia fundamental dentro de los procesos de Atención Social.
- ✓ Una perspectiva ecológica que visualiza a las personas en constante interacción con su entorno (perspectiva psicosocial) y la relevancia de las redes sociales y de la articulación de los diferentes sistemas de apoyo social y actores implicados en el marco de la comunidad.
- ✓ El reconocimiento del dinamismo, la diversidad y la complejidad social que reclama repensar, permanentemente, las estrategias y metodologías de intervención social.



- ✓ La potenciación de las respuestas de proximidad y el papel central de las prácticas comunitarias como motor de transformación social.
- ✓ La opción por un enfoque proactivo de la Acción Social y por las prácticas preventivas.
- ✓ El apoyo a las familias entendido como un factor clave en la orientación de la Acción Social y el ciclo vital como estructurador y articulador de los diferentes itinerarios de respuesta social.

Principios rectores del plan

La Ley 7/2009 de Servicios Sociales de La Rioja, marca una serie de principios que, de forma ineludible, en virtud de las competencias que asisten al gobierno autonómico, deben presidir cualquier acción del Sistema Público. Por tanto, el Plan Estratégico de Logroño asume como propios tales principios. Exponemos a continuación los no mencionados hasta ahora y que se incorporan para completar ese marco:

Protección del interés general.

En virtud de este principio el Plan compromete la protección de los destinatarios de los servicios, el mantenimiento del orden público y la seguridad pública, así como el cumplimiento de los objetivos de política social, de conformidad con la normativa comunitaria europea relativa a los servicios en el mercado interior.

Igualdad y Equidad.

Principio por el cual, el Plan se dirigirá a la adecuación de la distribución de los recursos para garantizar el acceso a los servicios y prestaciones con arreglo a criterios de equidad, sin discriminación alguna asociada a condiciones personales o sociales, integrando en su diseño y funcionamiento, entre otros criterios, los de la perspectiva de género y la accesibilidad universal. Lo anterior deberá entenderse sin perjuicio de la aplicación de medidas de acción positiva y de igualdad de oportunidades y de trato.

Coordinación y cooperación.

El Plan promoverá la coordinación y cooperación entre los recursos públicos en todas las áreas y sistemas públicos de protección social y con la iniciativa privada, especialmente con la iniciativa social sin ánimo de lucro.

Promoción de la iniciativa social.

Se promoverá desde el Plan la participación de la iniciativa social sin ánimo de lucro en el ámbito de los servicios sociales municipales.



Participación ciudadana.

El Plan se orientará a la promoción de la colaboración solidaria de las personas y de los grupos a través de las fórmulas que se consideren más oportunas, entre otras, la participación en actividades de voluntariado organizado y ayuda mutua, o la participación de las personas usuarias en la planificación y el seguimiento del propio Plan.

Calidad.

El Plan apostará por el diseño y aplicación de sistemas de calidad total en la gestión y provisión de los servicios y prestaciones en los que se incluyan procedimientos para la queja y reclamación y propuestas ciudadanas de mejora.

MODELO PARTICIPATIVO

El Plan se ha elaborado entre los meses de Octubre de 2022 a Marzo de 2023 y su diseño se ha estructurado en tres fases: la fase de diagnóstico que se ha extendido de Octubre a Diciembre de 2022, la fase de contraste que se ha realizado entre Enero y mediados de Marzo de 2023 y la fase de diseño final realizada entre mediados de Febrero y finales del mes de Marzo de 2023. A lo largo de todo el proceso se ha mantenido contacto permanente con la Dirección General del Departamento para la orientación de las actividades en cada fase y para la organización y aplicación de las diferentes herramientas utilizadas. Igualmente constante a lo largo de todo el proceso, ha sido el contacto con la Concejalía responsable del Departamento.

El inicio de los trabajos del Plan, estuvo precedido de una Jornada de Reflexión Interna con representación de los profesionales de los distintos niveles de decisión de la estructura del Departamento en la que se pudieron contrastar criterios, enfoques y elementos de análisis entre sus profesionales y el equipo de profesionales responsables de la redacción del Plan.

Para el diagnóstico social y de necesidades sociales de la ciudad, se ha contado con la inestimable participación, mediante contrato con la Fundación Universidad de La Rioja de un equipo de investigación social compuesto por la Profesora Dra. Esther Raya y el Profesor Dr. Domingo Carbonero, ambos del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la mencionada Universidad.

En la fase de diagnóstico se ha desarrollado un intenso trabajo de campo en el que se ha contado con la participación de responsables políticos y técnicos del Ayuntamiento y, especialmente, del Departamento de Servicios Sociales y Desarrollo Comunitario. Igualmente, se han mantenido contactos con las secciones sindicales con representación



en el Ayuntamiento.

Además, se ha contado con la participación de las asociaciones ciudadanas relacionadas o vinculadas con los servicios sociales de la ciudad, así como con las entidades prestadoras de servicios sociales a través de convenios o contratación externa.

Se han mantenido entrevistas con los responsables técnicos de los departamentos municipales de Recursos Humanos, Informática y Contratación.

La metodología para la participación de todos estos actores ha sido variada abarcando desde entrevistas personales, hasta cuestionarios diversificados para profesionales y mandos intermedios, pasando por la creación de distintos grupos mixtos de trabajo y sesiones grupales de devolución e intercambio de información.

Una vez establecidas las bases diagnósticas y de situación, en la fase de contraste, se han mantenido dos sesiones grupales, una con mandos intermedios y otra con una amplia representación del conjunto de la plantilla que han servido de devolución y corrección de tales bases diagnósticas y de validación de los primeros borradores de propuestas estratégicas.

Así mismo, se establecieron en esas mismas reuniones, las bases estratégicas del diseño del Plan los Valores en los que se habría de fundamentar el mismo, la Misión compartida que le da origen y la Visión de alcance compartido a la que se orienta.

En esta fase también y con idénticos objetivos, se ha mantenido una entrevista con la Alcaldía y una reunión con representantes de la totalidad de los grupos políticos de la Corporación.

Ya en la fase de diseño, se ha mantenido sendas reuniones finales de devolución y propuesta con la totalidad del equipo de profesionales y con las asociaciones ciudadanas y entidades prestadoras de servicios para la presentación de las líneas estratégicas del Plan.

Diagnóstico social de la ciudad de Logroño

Resumen del Informe diagnóstico

Para establecer y contextualizar las propuestas estratégicas del Plan de Logroño, se ha considerado preciso estudiar las características demográficas más sobresalientes y que pudieran ser más determinantes a la hora de condicionar o adaptar las políticas sociales en general en la ciudad y particularmente, las referidas al desarrollo que haya de tener el sistema de protección de los servicios sociales en función de tales características. Con el



estudio realizado en este ámbito nos hemos propuesto los siguientes objetivos:

- Caracterizar las dinámicas demográficas existentes en el municipio de Logroño, profundizando en aquellas cuestiones relativas con el envejecimiento o los procesos migratorios.
- Estudiar las necesidades sociales existentes en el municipio de Logroño, a partir de los datos secundarios, profundizando en aquellos aspectos relativos con la dependencia, discapacidad, desempleo, pobreza o violencia de género, entre otros.
- Analizar las necesidades sociales existentes en las Zonas Básicas de Servicios Sociales (ZBSS) en el municipio de Logroño, a partir de las fuentes de información procedentes de las fuentes estadísticas y de Protecnia.

Metodología.

La metodología empleada en este estudio se ha basado en la revisión documental de las siguientes fuentes secundarias:

- Registros propios de Servicios Sociales. A partir de Protecnia se recoge la información sobre las personas usuarias de servicios sociales de primer nivel (municipal) y de segundo nivel (autonómico), permitiendo la recogida de información respecto de las demandas y perfiles de las mismas.
- Censo de Población y de Vivienda.
- Padrón Municipal.
- Encuesta de Condiciones de Vida (ECV).
- Encuesta Continua de Hogares (ECH).
- Encuesta de Población Activa (EPA).
- Atlas de Distribución de Renta de Hogares (ADRH).
- Otras fuentes empleadas. Además de las anteriores se han utilizado otras fuentes de estudio relacionadas con la información mensual procedente del “Sistema de Gestión para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)”, el portal estadístico de “Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género” y las Estadísticas respecto de prestaciones y de ingresos que proceden del “Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones”.

Diagnóstico de situación de los Servicios Sociales



de la ciudad de Logroño.

Para el análisis de situación de los Servicios Sociales de la ciudad de Logroño, se ha utilizado como referencia conceptual la estructura del **Índice DEC Local de la Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales** tomando como fuentes de datos, por un lado el análisis documental de las fuentes que la administración local tiene publicadas en su página web y la observación directa realizada por el equipo redactor del Plan Estratégico y, por otro lado, la información aportada por los propios empleados municipales del área a través de formularios, entrevistas y grupos focales realizados al efecto en la fase de diagnóstico del mencionado Plan.

En consecuencia con lo anterior, recordaremos que el **Índice DEC Local es, de entre los pocos instrumentos de valoración del desarrollo que alcanzan los servicios sociales en el ámbito local, el más conocido y utilizado.**

El DEC Local, explora los servicios sociales de un municipio en tres ámbitos diferenciados que corresponden a cada una de las iniciales del acrónimo con el que se denomina tal Índice: **D de derechos y decisión política, E de esfuerzo económico y C de cobertura o despliegue de servicios.** El desarrollo alcanzado en cada uno de estos ámbitos se valora mediante la aplicación de una serie de indicadores cuantitativos y cualitativos a cada ámbito que van dando lugar mediante una escala o baremo de valoración a unas puntuaciones de cada indicador y de cada ámbito que terminan por establecer una cuantificación que sitúa en términos absolutos el grado de desarrollo, que lo sitúa igualmente en términos relativos por comparación entre las puntuaciones obtenidas y las máximas para cada indicador, para cada ámbito y para el conjunto (Índice DEC) y puede, igualmente, situarlo en términos relativos por comparación en esos mismos niveles con otros municipios del territorio nacional que se lo han aplicado.

En el ámbito de los Derechos, el Ayuntamiento de Logroño no dispone de una Ordenanza como tal reguladora de prestaciones de los servicios sociales, tan solo cuenta con unas bases reguladoras de ayudas económicas dirigidas a cuatro ámbitos de necesidades sociales. Tales bases se aprueban por el Pleno corporativo anualmente pudiendo introducir por esta vía modificaciones tanto en cuanto a la cobertura, como en cuanto a las cuantías y criterios de valoración de las situaciones de necesidad.

Los ámbitos de necesidad que contemplan tales bases son:

- Situaciones de riesgo de corte de suministro de energía eléctrica y gas.
- Situaciones de emergencia social.
- Situaciones de riesgo o pérdida de autonomía personal en el medio comunitario de personas con discapacidad.



- Situaciones personales o familiares de necesidad de tratamiento terapéutico psicológico complementario a la intervención de los servicios sociales municipales.

Entre las situaciones de emergencia social, las bases señalan necesidades relacionadas con la vivienda, necesidades primarias (alimentación, vestido, etc.), necesidades de la unidad de convivencia como gastos escolares, para el ocio y tiempo libre, para desplazamientos y para los gastos que supone obtener determinada documentación.

Por último, también se incluyen otro tipo de gastos considerados primarios como lo relacionados con la atención sanitaria o la promoción de empleo.

Nos encontramos con una regulación inadecuada o insuficiente alejada del establecimiento de derechos tanto por la inexistencia de una norma como tal (Ordenanza) cuanto por la inexistencia del carácter de créditos ampliables que deberían tener las partidas presupuestarias que los sustenten.

Además de la contradicción que supone en sí misma el hecho de que se declaren al mismo tiempo como apoyos a la intervención profesional y sujetas a solicitud del destinatario, el itinerario administrativo previsto para su solicitud, gestión, resolución y justificación es complejo e innecesario igual que complejo e innecesario en varios de sus tramos el itinerario técnico establecido para su prescripción, aprobación y posterior efectividad.

Todo ello considerado en conjunto nos sitúa ante una normativa o, más bien regulación, insuficiente, arcaica y alejada de la consideración como prestaciones procedentes de derechos locales y sujetas exclusivamente a la prescripción facultativa de los profesionales, condiciones que son las consideradas por el sector profesional de los servicios sociales como imprescindibles para que resulten eficaces y eficientes para los objetivos de mejora de la convivencia y prevención o aminoración de las situaciones de exclusión que son la competencia de los servicios sociales de atención primaria.

Es importante señalarlo debido a que, por un lado, este tipo de servicios son de los que el instrumento de financiación para el desarrollo de las prestaciones básicas de los servicios sociales, del que se financia en alguna parte el ayuntamiento a través del preceptivo convenio con la Comunidad Autónoma, el denominado Plan Concertado, establece como obligatorios para los ayuntamientos adheridos a tal instrumento financiero y, en consecuencia, el Ayuntamiento debería, no solo poner en marcha recursos y servicios como ya hace, sino que, además, lo razonable sería que los tuviera regulados y establecidos como derechos a través de la correspondiente ordenanza municipal.

Encontramos aquí la primera oportunidad de mejora de los servicios sociales locales: es de todo punto necesario que el Ayuntamiento de Logroño se dote de una Ordenanza Municipal que establezca derechos de sus ciudadanos en el ámbito local a servicios y



prestaciones económicas y técnicas entre las que se incluyan las dirigidas específicamente a las personas sin hogar y aquellas de responsabilidad autonómica que se ratifican a nivel municipal.

El segundo de los indicadores del ámbito D del índice es si los servicios sociales municipales cuentan con un catálogo, cartera o carta general de servicios publicada que describa y concrete las prestaciones locales y ratifique en la localidad las que establece la Ley Autonómica. Logroño no cuenta con un instrumento de esta naturaleza ya que, además de que no se puedan admitir como prestaciones las ayudas contempladas en el documento de Bases aludido más arriba por lo que ya se ha comentado de su carácter subvencional y de financiación no garantizada, las ayudas o subvenciones allí recogidas no conforman ni se aprueban como catálogo genérico de los servicios sociales (solo se establecen normas para el acceso a ayudas de carácter económico) que aportase estructura, solidez y organización al sistema y tampoco se recogen (ni siquiera se alude a ellas) aquellas otras prestaciones y servicios que, procediendo su financiación y responsabilidad de la Comunidad Autónoma, se ratifiquen en el ámbito territorial del municipio como exige el literal del indicador.

Esta es, por tanto, otra de las claras posibilidades de mejora de los servicios sociales de la ciudad, la elaboración de un catálogo ordenado de prestaciones y servicios que cumpla con la triple función de ordenar el sistema en el ámbito local, establecer y definir con claridad derechos de la ciudadanía y marcar procedimientos claros, sencillos y basados únicamente en la capacidad de prescripción facultativa de los profesionales para la orientación de los operadores públicos y privados del mismo.

En este sentido, es necesario señalar que, en los instrumentos de consulta y participación que se han utilizado con los diferentes profesionales del área, se ha repetido como una especie de “mantra” general, la necesidad de clarificar, disminuir y depurar de procedimiento administrativo lo que, hasta la fecha, no son sino subvenciones pero también estandarizar los procedimientos técnicos para facilitar el acceso a servicios (externalizados o no) o prestaciones técnicas como la intervención de otros profesionales en el itinerario de intervención en los casos.

La práctica totalidad de los profesionales consultados, se quejan de la enorme carga de trabajo administrativo y/o de gestión que se ven obligados a soportar y ello, no solo como queja por el acúmulo de trabajo sino, sobre todo, por la imposibilidad de realizar una buena intervención social por la falta material de tiempo y “sosiego” para analizar, pensar, encontrar alternativas y, sobre todo, para acompañar, escuchar a la persona atendida.

La revisión por sistema del criterio prescriptivo de los profesionales (en ocasiones por dos veces en dos planos de gestión diferentes), la valoración, aprobación y/o ratificación de estas decisiones en comisiones, la indefinición de criterios para la intervención de



profesionales de la educación social o la psicología son características del funcionamiento de los servicios sociales de Logroño que pueden y deben verse minoradas en gran parte mediante la aprobación de un catálogo de prestaciones que establezca con claridad la naturaleza y objetivos de cada una, los criterios técnicos prescriptivos para el acceso de los ciudadanos a las mismas, las funciones y aportaciones de los diferentes perfiles profesionales a cada una de ellas, el grado de intensidad y cobertura que deben alcanzar y los requisitos, en su caso, para el acceso de los ciudadanos.

Unos servicios sociales modernos y avanzados no se comprenden hoy sin un enfoque centrado en la persona y, en consecuencia, sin tener prevista la participación en el proceso de diagnóstico y de intervención de los destinatarios finales de tales servicios. En consecuencia, el catálogo debe prever esta participación y su integración con la capacidad prescriptiva de los profesionales.

El tercero de los indicadores del DEC en el ámbito de Derechos y Decisión Política, es “si el Ayuntamiento ha aprobado en Pleno un **Plan Estratégico de desarrollo de los Servicios Sociales al menos a 4 años vista**”.

Es evidente, por ser la motivación del presente documento, que el Ayuntamiento de Logroño no dispone de un Plan Estratégico. Sin duda, la aprobación de esta propuesta, acabará por dotar a la ciudad de esa herramienta de planificación que, como hoja de ruta para los próximos cuatro años determine el rumbo y la deriva que los servicios sociales locales han de tomar. Y ello a partir de un diagnóstico de situación lo más integral posible, como lo pretende ser el que aquí se realiza.

Cuando se han explorado las expectativas generadas por la decisión del Equipo de Gobierno de encargar la elaboración de un Plan Estratégico entre los profesionales, las entidades colaboradoras y asociativas y, también entre responsables políticos y técnicos de otras áreas municipales, el resultado ha sido diverso y variopinto yendo desde el escepticismo hasta la expectativa desbordante para las posibilidades de cualquier instrumento de planificación.

Por lo que respecta a los profesionales, cuando no han sucumbido a la idea de que todo quedará en un papel más en algún cajón, lo que esperan en primer lugar (primera elección) en el 100% de los casos del Plan tiene que ver con cuestiones de estructura, “*clarificación de funciones*”, “*definición de competencias de puestos directivos y no directivos*”, “*organización de equipos*”, “*definición de actuaciones en la puerta de entrada*”, “*marcar criterios de actuación comunes a todos los centros*”,...

Como segunda expectativa se sitúa la clarificación de procedimientos, la eliminación de carga administrativa y la digitalización de los procesos.



Como tercera expectativa más aludida, aparece la resolución del conflicto profesional que ha derivado, en algunos casos, a conflicto personal entre profesionales del trabajo social y profesionales de la educación social.

Con menos frecuencia y en terceras y cuartas menciones se sitúa el aumento de personal y el incremento de dotación técnica de los profesionales con expresiones como *“sin dotación económica no creo que se pueda dar respuestas a las necesidades actuales para mejorar el sistema”* o *“aumentar el personal para poder realmente diferenciar funciones”* o *“incrementar el presupuesto para poder equiparar salarialmente a todos los profesionales del mismo nivel”*

Si volcamos el mismo análisis sobre las expectativas que albergan las personas que ocupan algún puesto directivo respecto del Plan Estratégico, figuran en primer lugar la preocupación por la planificación general que venga a resolver la sensación de ausencia o agotamiento de los actuales objetivos generales y que éstos, estén claros y sean compartidos para y por el conjunto de la organización (*“una idea común de las líneas estratégicas municipales, de hacia dónde vamos y hacia dónde queremos ir”*, *“poner en valor cual es nuestro plan, qué queremos y qué necesitamos para conseguirlo”*, *“una hoja de ruta compartida que nos permita remar en la misma dirección, cada una desde nuestro puesto”*) pero, como en los profesionales, vuelven a aparecer con insistencia necesidades como la de resolver problemas de definición de funciones (también las directivas) y del modelo de funcionamiento de cada uno de los niveles o unidades de la estructura y de la relación entre ellas *“Una definición de estructura posible y realista con las funciones de cada puesto, tanto existentes actualmente como necesarios para ampliar”*.

En cuanto a las entidades, lo que manifiestan esperar del Plan Estratégico es sobre todo la puesta en marcha de nuevos servicios o la mejora de los existentes en los ámbitos colectivos de personas mayores o dependientes que viven solas, infancia y mujeres víctimas de violencia por orden del número de menciones. También, aunque de forma testimonial, aparece en las entidades la preocupación porque el Plan enfoque el problema de la excesiva burocratización de la intervención social primaria (*“Liberar de cargas administrativas a las trabajadoras sociales para poder destinar más tiempo a seguimientos y prevención”*)

En definitiva, cabe concluir que la inexistencia de un Plan Estratégico que parta de una revisión de los problemas, ineficiencias y distorsiones organizativas que la práctica de años ha ido acumulando o resolviendo a medias, lastra hasta la escueta adaptación a lo consuetudinario a los servicios sociales municipales de Logroño.

El Plan debe y puede asumir todos estos retos estructurando su afrontamiento mediante medidas organizativas y estructurales y distribuyéndolas con coherencia en el tiempo y



generando un nuevo talante y moral en la organización basado en la renovación de la implicación y la motivación que, a pesar de las dificultades descritas, todavía manifiestan mantener la mayoría de sus profesionales y que el Plan puede incentivar de forma operativa.

La Evaluación anual de los servicios sociales en Logroño se realiza a través de informes o memorias basadas exclusivamente en la contabilidad de personas atendidas, número de atenciones realizadas y costes de alguno de los servicios.

La organización no ha elaborado un cuadro de indicadores propio , **cuadro de mando**, que permita no solo la evaluación sumativa sino también la evaluación formativa que permitiera la toma de decisiones en proceso. Además, la ausencia de espacios compartidos de reflexión, evaluación y seguimiento continuados de la evolución del sistema y sus distintas unidades, servicios y programas, en las que este tipo de instrumento sería una herramienta básica, reafirma la conclusión de que no se dispone del mismo.

No obstante lo anterior, llama la atención el hecho de que en las consultas y acciones de participación con profesionales y directivos de la organización en la fase de diagnóstico de elaboración del Plan Estratégico, la ausencia de una herramienta de evaluación sistematizada en base a un conjunto homogéneo de datos contenidos en series históricas permanentemente actualizadas (eso es básicamente un cuadro de mando) no se señale ni como una de las necesidades de la organización ni como una de las debilidades del estado de situación del sistema. Sí se encuentran, sin embargo y solo entre los directivos, alusiones directas a la necesidad de evaluación compartida basada en referentes externos.

La referencia a los problemas de organización, estructura, funciones, falta de protocolos y criterios comunes de intervención, sobresaturación de demanda y falta de recursos personales y tecnológicos, como ya se ha dicho, están siempre en el primer lugar de las preocupaciones de los profesionales sea cual sea su función. Lo abrumador y generalizado de estas preocupaciones, probablemente sean las causas que estén ocultando o postergando la necesidad de criterios, indicadores, metodologías y sistematización de la evaluación que, de otra forma, con toda seguridad ocuparía el lugar principal que le corresponde en toda intervención social.

Acuerdos de intervención conjunta con otras áreas municipales

El quinto de los indicadores del ámbito de Derechos y Decisión Política del DEC es el correspondiente a si los servicios sociales mantienen o no acuerdos de intervención con otras áreas municipales bien a través de planes sectoriales transversales, bien a través



de planes integrales de afrontamiento de alguna problemática por parte del Ayuntamiento, bien a través de acuerdos o protocolos conjuntos bilaterales con otra concejalía u organismo municipal ajeno a los servicios sociales.

Para considerar la existencia de tales acuerdos es condición imprescindible para el Índice que tales acuerdos estén aprobados por el órgano competente y que se hayan hecho públicos a través de publicación local, bien en papel, bien de forma digital.

De la exploración de la web municipal resultan los siguientes hallazgos que cumplen con los requisitos mencionados de implicación y acuerdo de una o varias concejalías o departamentos ajenos al de servicios sociales:

- Plan Estratégico de Igualdad para hombres y mujeres de la ciudad de Logroño 2022/2025
- II Plan de Convivencia Intercultural 2015/2018
- II Plan de Infancia y Adolescencia 2021 / 2024
- IV Plan Municipal de Integración de personas con Discapacidad 2015-2018

Es de suponer que aquellos de estos planes en los que se ha rebasado su vigencia temporal, siguen prorrogados o en elaboración sus sucesores (en algún caso, así se afirma en la publicación).

No todos los planes mencionados y admitidos como válidos para la contabilidad del Índice, son liderados por los servicios sociales. Por el contrario, en alguno de ellos el área es comprometida por otro departamento municipal que es quien lidera (por ejemplo, en el caso del Plan de Igualdad). Esta característica no es óbice para su toma en consideración ya que lo que se valora es la capacidad del área de tomar acuerdos de actuación conjunta y no el liderazgo de esta.

Por tanto, consideramos que los servicios sociales de Logroño cumplen en los cuatro planes mencionados las condiciones exigidas por el DEC.

El denominado **Tercer Sector de Acción Social** es el conglomerado de entidades no lucrativas que intervienen en la acción social en este caso en el contexto municipal. Este sector es un potente instrumento de atención social de cuya promoción, apoyo e implicación se deben considerar responsabilizados los servicios sociales municipales no solo porque se conviertan en un fundamental apoyo a la intervención social pública bien a través de la vía de convenios o conciertos, bien a través de la contratación de sus servicios, sino también por lo que estos movimientos o entidades tienen de formas o vías de participación ciudadana en la problemática social.

Esta responsabilidad de los servicios sociales se expresa en la doble vía del fomento y promoción de su creación y mantenimiento como movimientos ciudadanos de la iniciativa



social que son, por un lado y en la del apoyo financiero para el desarrollo de sus actividades en la medida que contribuyan a la consecución de los objetivos incluidos en la planificación planteados por el sector público municipal.

Tal apoyo expresa por tanto una forma de entender la acción pública (en este caso la social) basada en los principios de corresponsabilidad y participación ciudadanas en la resolución de las problemáticas y/o necesidades de la comunidad. En este caso, específicamente de las necesidades relacionadas con el ámbito de intervención de los servicios sociales.

Respecto de las entidades y asociaciones participantes en la fase de diagnóstico, todas ellas cuentan ya con líneas de participación en la acción social bien mediante convenios, bien mediante contratos o bien mediante el acceso a convocatorias de subvenciones en régimen competitivo. Todas, igualmente, se plantean la posibilidad de aumentar tal participación y/o colaboración en nuevos programas y para ello, prefieren la vía del convenio.

Así mismo, los servicios sociales y los servicios de contratación del Ayuntamiento deberían explorar la vía del concierto social en algunas o todas las externalizaciones actuales a fin de mejorar y garantizar la sostenibilidad de las entidades y la mejora de las condiciones laborales de sus plantillas.

Esta es por tanto otra de las oportunidades de mejora que el Plan deberá enfocar, la de planear con sentido estratégico la relación contractual y operativa con el Tercer Sector.

La concejalía de los Servicios Sociales.

No se conoce lo que no se nombra. El nombre de la concejalía o área de gestión que puede parecer algo indiferente o baladí, es, sin embargo, a nuestro criterio, algo fundamental que asienta desde su inicio la conceptualización que tiene del sistema de servicios sociales aquella persona que le pone el nombre.

Una de las debilidades que cualquiera que se acerque al estudio del desarrollo de los servicios sociales en nuestro país advierte de forma inmediata es la invisibilización de este sistema por parte de los ciudadanos. Todo el mundo sabe de qué hablamos cuando hablamos de educación, o de sanidad o de garantía de ingresos (los otros tres pilares del estado de bienestar), sin embargo, este nivel de comprensión y concepto no está asegurado cuando hablamos de servicios sociales. En el inconsciente colectivo, solemos incluir bajo esa denominación incluso a esos otros ámbitos de protección social de las administraciones y tendemos con ello a confundir en un “totum revolutum” poco afortunado la política social con la política de servicios sociales.

Persistimos en la idea de que las cosas se nombren por su nombre contribuyendo con ello a visibilizar ante los ciudadanos, con la mayor claridad posible, el sistema público de



servicios sociales.

La legislación española establece que, a nivel municipal, quien determina la estructura y la delegación de competencias concentradas de forma primigenia en la presidencia de la corporación, es la Alcaldía.

En consecuencia con lo anterior, que un alcalde o alcaldesa determine que delega sus competencias en la materia en una concejalía de “servicios sociales” es un hecho que enuncia, antes de realizar cualquier otra gestión, que concibe la acción política que piensa llevar a cabo constituida, entre otras acciones, por el desarrollo del sistema público de los servicios sociales al nivel de competencias que la Ley de Bases de Régimen Local y la Ley de Servicios Sociales autonómica que corresponda atribuyen a los ayuntamientos.

Por ello, el que la concejalía y, en consecuencia, el concejal o concejala responsable de los servicios sociales municipales se llame “de servicios sociales” no resulta tan baladí y nos parece algo que en la valoración del ámbito de Derechos y Decisión Política para cuantificar el desarrollo del sistema público que se ha denominado cuarto pilar del estado de bienestar, es muy necesario tener en cuenta.

Dicho lo anterior, nada obsta para que, en la distribución de competencias entre los miembros de su equipo de gobierno la alcaldía determine que tal o cual concejal, además de ser el/la de servicios sociales, sea, además, de otras cosas, áreas o competencias.

En el caso de Logroño, la delegación tiene el nombre que corresponde y en el Decreto correspondiente, figura con esa denominación.

Además, en este caso, la delegación de las competencias en servicios sociales se acompaña del encargo de una tenencia de alcaldía que, además de aportar capacidad de decisión y posicionamiento político y de confianza del órgano delegante, posibilita la gestión en áreas de competencias tangentes y, por tanto, fomenta y propicia las medidas de coordinación inter-área y de integración de acciones entre las delegaciones conformantes del área.

El DEC valora el grado de participación de los servicios sociales municipales en el sistema de atención a la dependencia a la hora de concretar la valoración general de tales servicios en un municipio. Y lo hace analizando tal participación en tres niveles: en la valoración, en la elaboración del PIA y en la participación mediante convenio con la comunidad autónoma en la entrega de servicios y/o prestaciones.

En el caso de Logroño, es palmaria la ausencia de participación de los servicios sociales municipales: ni participan en la valoración, ni participan en la elaboración del PIA, ni tampoco existe convenio entre ayuntamiento y comunidad para la puesta en marcha de prestaciones o servicios como podrían ser la ayuda a domicilio o los servicios de



prevención de la dependencia y promoción de la autonomía.

Llama la atención que no se haya planteado esta vía en una Comunidad con la menor población de España, que tan solo cuenta con dos municipios con más de 20.000 habitantes y en la que casi la mitad de su contingente humano vive en la capital.

La exploración de convenios con las dos ciudades más grandes (especialmente con Logroño) para que, mediante las correspondientes transferencias económicas, se pudiera dar la participación de sus respectivos servicios sociales municipales tanto en la valoración como en la determinación de los PIAS, así como para la puesta en marcha de servicios y prestaciones, dedicando los efectivos autonómicos a la atención del ámbito más rural, sin duda conseguiría efectos prácticamente inmediatos sobre lo que hemos señalado más arriba en el análisis de los servicios sociales riojanos, como uno de los retos más importantes de esta Comunidad: el limbo de la dependencia.

Gestión de la Calidad en los Servicios Sociales

El Ayuntamiento de Logroño tiene una larga trayectoria en la aplicación de sistemas de calidad a su gestión. Tal como se explica en su página web, dispone del certificado ISO 9001 desde hace 24 años y ha obtenido la Q de plata en el Modelo de Excelencia de EFQM en 2012.

En la documentación publicada sobre el sistema municipal de calidad, en el mapa de procesos del sistema de calidad, en el apartado de procesos operativos, figura el grupo de procesos 07- Acción Social y en el Manual de Gestión Integrada de Calidad, este grupo de procesos se concreta en los siguientes:

- SOC.PRO.20 Servicio de ayuda a domicilio
- SOC.PRO.21 Ayudas de emergencia social
- SOC.PRO.22 Control del servicio de urgencias sociales
- SOC.PRO.26 Atención directa hasta prescripción

Además de estos procesos operativos, en el mapa relacional entre funciones y procesos del sistema, los servicios sociales se sitúan bajo el alcance del sistema de calidad en sus procesos estratégicos de:

- Revisión y mejora continua,
- Política y estrategia de calidad,
- Alianzas y relaciones externas
- Medición de la satisfacción y rendimiento.

Los Servicios Sociales de Logroño no disponen de ninguna carta de compromisos aprobada y publicada.

Como conclusión de todo lo anterior, valoramos muy positivamente la trayectoria en materia de calidad del Ayuntamiento y también muy positivamente que los servicios



sociales estén incluidos en el alcance del sistema de calidad ISO implantado.

No obstante, hacemos una doble llamada de atención. Por un lado, que es generalizada la queja de profesionales de atención directa y directivos respecto de la debilidad, grado de cumplimiento e implantación en todas las zonas y centros de protocolos y procesos de actuación comunes y que, por tanto, es necesario proceder a una revisión pormenorizada de los procesos aludidos más arriba con la participación de todo el personal del departamento para desarrollarlos con más detalle y proceder a implantar una política de comunicación constante que garantice su cumplimiento y la detección de no conformidades y posibilidades de mejora.

Por otro lado, es de prever que el Plan Estratégico establezca líneas programáticas que tiendan a revisar estructuras, procesos de comunicación interna, procesos de coordinación, nuevas funciones de los diferentes perfiles profesionales y de los distintos puestos de dirección. Como no puede ser de otra manera, tales modificaciones implicarán, a su vez, modificaciones en los procesos hasta ahora establecidos y quizá generen la necesidad de establecer otros procesos nuevos hasta ahora no incorporados al sistema integrado de calidad del Ayuntamiento y del departamento.

Por último, entendemos que, unos servicios tan sensibles para los ciudadanos de Logroño como los servicios sociales pueden y deben hacer un esfuerzo mayor en fijar sus compromisos explícitos con ellos en cuanto a tiempos de espera, comunicación de acuerdos y contenidos y cobertura por un lado haciendo públicos los que a día de hoy el servicio tenga por objetivos y por otro, cuantificando y estableciendo y publicando también otros nuevos compromisos que se consideren alcanzables y necesarios para los ciudadanos.

Es obvio que la aprobación del Plan Estratégico y la inclusión en el mismo de las líneas de acción que aquí venimos proponiendo y que serán desarrolladas más adelante en el diseño del Plan, mejorarán de forma trascendental la posición relativa de Logroño en cuanto al desarrollo de sus servicios sociales en este ámbito de la decisión política y de derechos de la ciudadanía.

No obstante, señalamos como de especial trascendencia la necesidad de que, desde la responsabilidad municipal, se planteen ante la Comunidad Autónoma determinadas iniciativas y reformas de amplio calado en la relación financiera y de gestión que mantienen ambas instituciones.

La relevancia económica de los servicios sociales del Ayuntamiento de Logroño.

Tres son los indicadores que utilizaremos para valorar la relevancia, el esfuerzo inversor



del Ayuntamiento en servicios sociales:

- El gasto consolidado por habitante y año.
- El tanto por ciento de gasto en servicios sociales sobre la renta bruta local.
- El tanto por ciento de gasto en servicios sociales sobre el presupuesto total del Ayuntamiento.

Para la obtención de las variables que componen cada uno de los indicadores, se han tomado los datos de presupuestos consolidados correspondientes a 2021 y se han utilizado como fuentes el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (<https://serviciostelematicosext.hacienda.gob.es/SGFAL/CONPREL>), la Agencia Tributaria y la página web del propio Ayuntamiento.

El gasto consolidado por habitante y año.

El Ayuntamiento de Logroño consolidó en la liquidación de su presupuesto correspondiente a 2021 (últimos datos publicados por el MHAP) un gasto no financiero de 174.928.640,09 € y dedicó, de tal presupuesto, a servicios sociales (clasificación funcional 23) un total de 16.443.117,92 €.

El presupuesto previsto (antes de liquidación) por el Ayuntamiento para 2022 en el mismo funcional 23 correspondiente a servicios sociales alcanzó la cifra de 18.329.015,99 € lo que supone un incremento sobre el presupuesto de 2021 del 11,46%.

Estos datos suponen que el gasto que el Ayuntamiento dedica a servicios sociales por cada uno de sus habitantes en el último año con presupuestos liquidados (2021) asciende a 109,03 €.

Este gasto por habitante y año sitúa a Logroño en el sexto lugar por la cola (posición nº 45) entre las cincuenta ciudades de España de más de 20.000 habitantes que invierten más de 100 € por habitante y año en servicios sociales.

Estas cifras, trasladadas al baremo de valoración del DEC en este indicador, supone una puntuación del Ayuntamiento de Logroño de 125 puntos.

El tanto por ciento de gasto en servicios sociales sobre la renta bruta local.

Según los datos de la Agencia Tributaria en el ejercicio de 2020 https://sede.agenciatributaria.gob.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpfmunicipios/2020/jrubik149bee974b448eca3c8f58866282e50f53bb4ea8.html (último periodo tributario correspondiente a las declaraciones de IRPF efectuadas en 2021), la renta bruta media de los habitantes obligados a declarar en la ciudad de Logroño fue de 28.348 €.

Este dato se interpreta como la riqueza media de los habitantes de la ciudad una vez



descontados de sus ingresos los gastos que han tenido que realizar para obtenerlos. Por tanto, sirve como variable de referencia para comparar el esfuerzo económico que la ciudad (el Ayuntamiento) realiza en el sostenimiento de los servicios sociales con el nivel de riqueza de sus habitantes.

Además, el indicador contextualiza ese esfuerzo comparando la relación existente entre esas dos variables (gasto en servicios sociales y riqueza media de la población) en el caso de la ciudad de Logroño, con la relación existente entre esas mismas variables en el conjunto de los municipios de la Comunidad Autónoma.

Dado que la inversión per cápita realizada por el Ayuntamiento en servicios sociales (funcional 23 de su presupuesto en 2021, descontado el gasto financiero -Capítulos presupuestarios I, II y IV-) fue de 109,03 € y que la Renta Bruta Media de la Localidad, se situó en 28.348 € la primera variable del indicador alcanza un valor de 0,38%.

Es decir el gasto per cápita que realiza el Ayuntamiento en servicios sociales, equivale al 0,38% de la riqueza media de sus ciudadanos.

Para obtener la segunda variable del indicador, comparamos el gasto medio de los municipios de La Rioja con la media de la renta bruta disponible en el conjunto de la Comunidad Autónoma.

Dado que el gasto medio en servicios sociales de los municipios riojanos, según datos publicados por el MHAP ascendió en 2021 a 104,98 € y la renta bruta disponible, según datos de la Agencia Tributaria se situó en 26.054 €. Concluimos que el gasto per cápita en servicios sociales en el conjunto de ayuntamientos, supone un 0,40% de su riqueza media.

Si comparamos ahora ambas variables, el indicador adquiere un valor de 0,95 y aplicando el baremo del DEC, Logroño alcanza una puntuación de 30 puntos de un máximo posible de 50.

Porcentaje de gasto en Servicios Sociales respecto gasto total local

El tercer indicador del ámbito de relevancia económica que utilizamos es el porcentaje que supone el gasto ejecutado en el año en Servicios Sociales sobre el total del presupuesto municipal liquidado en el año (sin inversiones).

Como ya se ha dicho, el gasto del Ayuntamiento en el funcional 23 en el año 2021 (último presupuesto liquidado a la fecha de redacción del presente documento), ascendió a 16.443.117,92 € y el presupuesto total del Ayuntamiento liquidado correspondiente a ese mismo año a 174.928.640,09 €.

Por tanto, el presupuesto de servicios sociales supone el 9,39% del total presupuestado por el Ayuntamiento de Logroño.



Sin duda, el Plan Estratégico planteará nuevas oportunidades de mejora en los próximos años y, por tanto, supondrá un aumento del esfuerzo económico que el Ayuntamiento realiza en servicios sociales.

La planificación ordenada a cuatro años vista de los cambios que el Plan aconseje en la digitalización de los servicios, el aumento de la cobertura en algunos de ellos o en los nuevos que la sociedad demanda y, sobre todo en cuanto a aumento de plantilla y mejora de las condiciones laborales de parte de la misma, deberá acompañarse con la mejora de estos resultados del ámbito de la relevancia económica marcando con ello la hoja de ruta del departamento.

OBJETIVO:

Pasar en 4 años el presupuesto de Servicios Sociales de un 9,39 % del presupuesto total del ayuntamiento a como mínimo, un 13% lo que supondrá pasar de 109,03 € a 159 € habitante/ año y a un 0,50 % de la riqueza media de los ciudadanos de Logroño y pasar de 18.329.015,99€ a 22.503.000, un millón de euros por año.

ESTE NIVEL DE INVERSIÓN ECONÓMICA, COLOCARÁ A LOGROÑO EN LA MEDIANA DE LA DISTRIBUCIÓN DE AYUNTAMIENTOS DE EXCELENCIA EN INVERSIÓN SOCIAL.

El nivel de cobertura de los servicios sociales de Logroño

Siguiendo con el hilo conductor del Índice DEC, abordamos el tercero de los ámbitos de análisis en el nivel de desarrollo de los servicios sociales municipales.

Este ámbito se explora a través de un total de 38 indicadores distribuidos en 12 áreas o sectores de cobertura orientados a medir el grado de cumplimiento y desarrollo de lo que se consideran competencias municipales mínimas en cuanto a servicios sociales.

Se exploran por ello desde las estructuras básicas materiales y de recursos humanos con que debe contar un ayuntamiento para cumplir con sus obligaciones en esta materia, hasta los servicios y atención que se dispensan desde el Ayuntamiento a sectores de población considerados especialmente sensibles o vulnerables como las personas mayores, las personas con discapacidad, las mujeres que sufren violencia de género, los menores y adolescentes, las personas sin hogar y también los servicios y actividades de carácter especialmente preventivo y comunitario.

El análisis pormenorizado de cada una de estas áreas de cobertura en la realidad actual de los servicios sociales de Logroño, su comparación relativa con el máximo considerado ideal en cada una de ellas y su comparación con la situación de otros ayuntamientos nos permitirá descubrir las oportunidades de mejora que el Ayuntamiento se debería plantear y que, priorizándolas en lo necesario, se deberían convertir en líneas de acción del Plan Estratégico.



El Área de cobertura de estructuras básicas

A.- Una plantilla madura, estable y bien preparada necesitada de envejecimiento activo.

Para el análisis de las estructuras básicas de los servicios sociales de Logroño, además de los indicadores del DEC, como ya hemos hecho en otros apartados del presente documento, utilizaremos las aportaciones de los profesionales y directivos de la estructura recogidas a través de los grupos focales, los cuestionarios y las entrevistas realizadas además de los resultados de un seminario realizado con antelación al inicio de las tareas del Plan Estratégico.

Este seminario se planteó por la Dirección como un instrumento, por un lado, de recogida de información orientativa y preparatoria del Plan y, por otro, como una herramienta de sensibilización del personal sobre la necesidad del mismo.

Nos encontramos ante un equipo de un alto nivel de competencia profesional, con efectivos, en su mayoría, de una larga carrera profesional, con una dilatada experiencia en el puesto que desempeñan actualmente y un, prácticamente inmejorable, grado de estabilidad laboral.

En efecto, la práctica totalidad de los profesionales que ocupan algún puesto de dirección (Dirección de Zona o Jefaturas de Sección), además del Grado, Diplomatura o Licenciatura que les dio acceso a su puesto, cuentan con titulación universitaria, bien en nuevos grados o licenciaturas, bien de postgrado a través de Masters o Títulos de Experto Universitario en tareas, temas o aspectos directamente relacionados con la acción social en general, cuando no en la especificidad del puesto que desempeñan.

Algo parecido, aunque en menor medida, sucede con los profesionales que pueblan la estructura operativa del servicio. El 78% de los mismos cuentan con titulaciones universitarias complementarias y relacionadas con la acción social. También estos profesionales cuentan con situaciones laborales plenamente estables.

En cuanto a la experiencia en el puesto, los profesionales alcanzan una media de permanencia en el puesto actual de 15 años. Los directivos por su parte se encuentran en este aspecto diferenciados en dos grupos. Un grupo que cuenta con una experiencia en el puesto de dirección actual de más de 18 años y otro grupo que tan solo lleva en su puesto actual unos meses debido a un reciente proceso de promoción interna. No obstante, estos últimos proceden de otros puestos de la estructura donde su experiencia se cuantifica aproximadamente en la misma cantidad de años que el resto.

De estas altas preparación y competencia de la plantilla son perfectamente conscientes los y las profesionales en todos los niveles de la estructura que han señalado de manera profusa y generalizada estos factores como grandes fortalezas de los servicios sociales



municipales: *“Profesionales formados y con compromiso ético en el desempeño de su trabajo”, “Todavía hay gente motivada, que lo da todo por su puesto de trabajo, por los usuarios o por hacer que la organización/dirección esté bien”, “Se sigue manteniendo la motivación para el mejor desempeño y contamos con gran vocación”, “La implicación de los y las profesionales con la organización y sobre todo con los y las usuarios”.*

Estos altos grados de competencia, experiencia y estabilidad, configuran una plantilla de una capacidad potencial extraordinaria como factor enormemente positivo de cara a su eficacia, pero al mismo tiempo, incorpora rasgos de desgaste, de necesidad de rotación, de necesidad de innovación y revisión de hábitos, costumbres y canales de información y comunicación no siempre establecidos formalmente en la estructura. Todos ellos rasgos comunes a las estructuras veteranas.

Dos circunstancias, fortuitas en su origen, apuntan en la dirección de que en la estructura de los servicios sociales de Logroño y su funcionamiento estos factores hayan podido ejercer una mayor influencia que se denota en los siguientes descriptores que destacaremos más adelante:

Por un lado, un largo periodo de tiempo en que ciertos cambios políticos orientaron cambios en el vigor y fortaleza de la dirección del departamento que dejaron a la estructura, durante ese periodo, sin un rumbo fijo, pero elementalmente diferente a su trayectoria de años. Este periodo parece haber significado una puesta en cuestión de ciertas líneas de organización y trabajo que no fueron sustituidas como hubiera sido conveniente por otras con igual firmeza (los cambios de personas pueden ser comprensibles, pero no los vacíos de orientación). Ello parece haber motivado decisiones sin la necesaria perspectiva sistémica que toda organización necesita.

La realidad actual parece ser una urdimbre tejida en falso entre las directrices, procesos y orientaciones metodológicas primigenias, las que se produjeron en ese periodo y las que, posteriormente, reparados los cambios, se han producido, de nuevo sin perspectiva sistémica, sobre el conjunto de la organización.

Por otro lado, la otra circunstancia fortuita que parece haber incrementado los efectos negativos que a toda estructura madura le suelen ser consustanciales, es la pandemia y sus efectos. En general, ha pasado algo parecido en todos los servicios sociales municipales que conocemos en el País: las estructuras, las funciones, los procesos de funcionamiento coordinación y comunicación se descolocaron para poder hacer frente de mejor manera a la situación social, económica y relacional (en realidad en todos los aspectos de la vida de las personas, pero éstos que señalamos fueron los que más incidencia provocaron en las estructuras de servicios sociales) que provocó la pandemia y el confinamiento.

Se instalaron procedimientos y funciones o se alteraron los existentes con la urgencia y



precipitación que exigía la situación. Se adoptaron nuevos modos de comunicación interna y externa, se incorporaron nuevas o poco exploradas hasta la fecha, metodologías de atención e intervención sobre las problemáticas sociales y se dejaron de realizar o se alteraron procedimientos administrativos existentes hasta entonces por impracticables dadas las circunstancias.

Desaparecida la situación de emergencia, algunas de esas modificaciones y cambios se instalaron definitivamente y, algunas, sin la necesaria revisión de su conveniencia fuera de aquella situación. Algunos profesionales descubrieron que lo que no habían sido sino encargos provisionales en cuanto a su ejercicio profesional, se podían convertir en encargos estructurales. En otras ocasiones el abandono o relajación temporal de ciertas tareas de seguimiento, evaluación y coordinación ante las urgencias del momento han trasladado la idea de que pudieran ser prescindibles de forma definitiva.

En general, los servicios se dotaron y aprendieron a manejar herramientas digitales de comunicación y coordinación cuya utilización hasta entonces solo era anecdótica y que, pasada la emergencia, se han podido entender por algunos/as profesionales como sustitutorias definitivamente y, a veces en su totalidad, de los espacios habituales de comunicación presencial sin el necesario análisis sobre si, más allá de prepararnos para su uso, nos hemos preparado para rentabilizarlo suficientemente en términos de calidad, cuantía, contenidos y operatividad de la comunicación tanto entre profesionales como entre estos y sus personas usuarias.

Esta etapa procelosa de cambios y el escaso análisis realizado sobre la conveniencia de su mantenimiento en una situación de normalidad, unida a los efectos ya comentados de la etapa de inestabilidad de la dirección (prácticamente sobrevinieron sin solución de continuidad) y unida a los inevitables condicionantes de una estructura veterana, nos posiciona ante un equipo con claros indicios de progresiva desorganización, necesitado de una reingeniería completa de la estructura que parta de normas, principios y acuerdos claros para después y, de forma estructurada y planificada, flexibilizarlos en aras de la eficacia.

Es necesario no olvidar que para que una estructura organizacional se pueda flexibilizar, es necesario primero hacerla rígida en sus principios orientadores, en su naturaleza funcional e interventiva. Las estructuras de los servicios sociales de atención primaria deben partir de ser, en terminología de Mintzberg (Mintzberg, 1990), burocracias profesionalizadas para aspirar a introducir en su seno y sin perder su naturaleza, la flexibilidad de las adhocráticas.

B.- Un equipo con motivación para el cambio.

Preguntado el personal por sus deseos de cambiar su puesto actual por algún otro en la estructura, han sido muy pocos los casos en los que se ha evidenciado este deseo. Por lo



general, el personal está satisfecho con el puesto que desempeña y aprecia y valora positivamente su contribución al equipo.

Otra cosa bien distinta sucede cuando se expresan ante la necesidad de cambios en el departamento y su funcionamiento. La totalidad de las personas consultadas han expresado categóricamente esta necesidad cifrándola de media en 7 puntos sobre 10 en el caso de los cargos directivos y en 8 sobre 10 en el caso del personal de los equipos. En cuanto a la confianza en que esos cambios sean posibles, se puntúa en 5 sobre 10 con alta dispersión de las valoraciones en el caso de los equipos y de 6 sobre 10 entre las personas con algún puesto de dirección.

La cuantificación de estos datos orienta hacia una plantilla muy consciente de sus problemas organizativos, con alto grado de insatisfacción sobre el funcionamiento cotidiano de la organización que aumenta en las personas denominadas “de la base” y con un grado de confianza en que la situación se pueda mejorar apreciablemente bajo.

Sin embargo, de forma aparentemente contradictoria con lo anterior, son numerosos los testimonios en ambos niveles de la organización de que la motivación del personal, su grado de compromiso con la tarea y las personas usuarias, su percepción de la necesidad de cambio, son algunas de las mayores fortalezas de la organización en su

En conclusión, sobre la aparente contradicción, parece que estamos ante un equipo que conoce la dimensión de sus dificultades, que percibe tal dimensión como una seria amenaza pero que confía en su capacidad de resiliencia

Sin duda este es el problema o desajuste organizativo de mayor trascendencia y deberá ser tenido en cuenta en el Plan procurando atajarlo desde su raíz relacionada con la catalogación correcta de los puestos de trabajo mediante la modificación oportuna e inteligente para la organización y el funcionamiento de la globalidad del departamento. Además, desde la perspectiva sistémica que venimos echando de menos, serán necesarias importantes acciones de formación que prevean, calculen, incorporen y faciliten la necesaria y segura homeostasis.

C.- Un equipo que defiende su espacio competencial y se resiste a desnaturalizar su intervención profesional.

Los servicios sociales de atención primaria en España están sufriendo un progresivo proceso de sobrecarga de encargos desde otros sistemas de protección u otras áreas de gestión de la administración autonómica o local. Cada vez es más frecuente que, sin los necesarios procesos de consulta o contraste, de forma unilateral, desde departamentos de vivienda, de rentas, de empleo, hasta de cultura y de servicios deportivos, desde una concepción residualista y vinculada a la beneficencia de los servicios sociales, se les encargue informes y más informes generalmente relacionados



con la situación de vulnerabilidad económica de las personas destinatarias o potencialmente beneficiarias de esos servicios ajenos.

Esta tendencia progresiva y, al parecer imparable, viene a unirse a el incremento de demanda de intervención profesional que la puesta en marcha de leyes tan importantes y trascendentales para los ciudadanos como la de dependencia y la más reciente del Ingreso Mínimo Vital provocaron sin que, desde las responsabilidades estatales y, sobre todo autonómicas, se realizaran los consecuentes procesos de refuerzo en la dotación de las plantillas para asumir el incremento de la demanda que era más que previsible que se produjera.

Sin duda, en los últimos tiempos, la llegada al poder estatal, autonómico y local de equipos de gobierno más proclives que en otros momentos a la protección social, a la generación de instrumentos de ayuda y apoyo a las familias y personas más vulnerables, ha derivado en el incremento de tareas profesionales que regulen o filtren el acceso a esos instrumentos de protección. Y de nuevo, se han volcado gran parte de esas tareas en lo que se ha supuesto que es una competencia de los servicios sociales a pesar de no haber percibido la necesidad de declararlos esenciales hasta que no llegó la pandemia y mucho después que lo fueran otros servicios públicos. Y de nuevo, más allá de pararse a dirimir la competencia, tampoco estos nuevos encargos han derivado en una revisión de la dotación de profesionales.

Como, además, todos y cada uno de esos instrumentos de protección nuevos y sobrevenidos se articulan a través de procedimientos administrativos, hemos derivado en convertir a unos profesionales que, en su naturaleza y definición, deberían estar dedicados a la intervención centrada en la persona y no en el procedimiento, en administrativos más caros y progresivamente alejados de la preparación y competencia técnica que les dio origen.

La carga asistencial y de gestión que se ha generado es enorme y su atención ha acabado en el alejamiento o abandono definitivo en muchos casos de las acciones de carácter comunitario y de acompañamiento personal que corresponden a la naturaleza de los servicios sociales de proximidad.

Esta situación es patente en los servicios sociales de Logroño y así es percibida con toda nitidez por sus profesionales que contemplan y lamentan con impotencia la progresiva desnaturalización de su trabajo y reclaman soluciones estructurales y desde la dirección.

Frente a esta deriva, se hace necesario tomar medidas de acotación del espacio profesional y competencial de los servicios sociales. Seguramente habrá medidas y decisiones que escapen o superen la capacidad del departamento y de los directivos del mismo pero la solución no puede venir de una actitud de resignación impotente ni por parte de los profesionales de los equipos ni, sobre todo, de las personas que ocupan



puestos de dirección.

Es de alabar la actitud del personal por defender su espacio, por no desnaturalizar su trabajo, por reclamar tiempos rescatados de la gestión administrativa y el papeleo pero esa actitud debe ser correspondida desde la dirección (Secciones, Zonas y General) marcando una estrategia clara de ordenación de la atención a los ciudadanos, de revisión constante de los procedimientos administrativos para su minoración y reducción al mínimo imprescindible, de digitalización en lo posible y conveniente de los procesos y, sobre todo, de la defensa a ultranza de la competencia y capacidad de prescripción facultativa de los profesionales de la base.

Esta línea de acción debe formar parte de las líneas estratégicas que debe marcar el Plan.

D.- Un equipo alineado con sus ciudadanos

Cuando se ha preguntado a los y las profesionales sobre qué opinión creen que tienen los ciudadanos de Logroño sobre sus servicios sociales, las respuestas por lo general han sido positivas y, en el peor de los casos, neutras (ni buena ni mala).

Se han destacado como servicios especialmente valorados por los ciudadanos la atención a las situaciones de dependencia (sobre todo a través de atención domiciliaria) y la atención en información, valoración y orientación y como valorados negativamente las ayudas de emergencia social (en el caso de los perceptores debido a sus retrasos y en las personas que no las necesitan por la desconfianza que generan los criterios para su solicitud y entrega) y los servicios y atenciones a personas “indigentes”, de minorías étnicas o migrantes.

Por otro lado, se señalan como muy desconocidas para la generalidad de los ciudadanos los servicios y prestaciones a menores en situación de dificultad social y las familias con problemas de convivencia.

Llama la atención la insistencia con la que se ha señalado el especial esmero por parte de los y las profesionales y la alta valoración que suponen que tienen los ciudadanos en la atención diaria “buena atención directa, disponibilidad, acompañamiento, cercanía, implicación en la tarea por parte de los profesionales”, “La accesibilidad y la atención de forma incondicional. Siempre estamos para el que nos requiere, y eso yo creo que es muy valorado por las personas”

E.- Una estructura hacia la desestructuración, descentralizada y centrífuga

A través de los resultados obtenidos en todas las herramientas de consulta utilizadas, se ha realizado un análisis de la estructura organizacional de los servicios sociales municipales agrupando las conclusiones en cuatro aspectos diferenciados: Estructura, Funciones, Coordinación-Comunicación y Contenido.



Es necesario destacar, después de este análisis, que aquí se han significado aquellas condiciones o características de la estructura, de las acciones de coordinación y comunicación, de las funciones y de los contenidos o encargos de cada parte del organigrama que los profesionales de los diversos niveles han destacado como necesarios de mejora o modificación.

Advertimos esto, para alejarnos de lo que pudiera resultar una visión excesivamente negativa o catastrofista al ver todas estas necesidades juntas.

En este sentido, volvemos a poner de nuevo negro sobre blanco y de forma destacada las potencialidades y capacidades de este equipo en cuanto a formación y competencia profesional, así como su apreciable nivel de motivación hacia la mejora y el cambio y un muy destacable interés por centrar las mejoras en las personas usuarias y, en general, por el avance y mejora de los servicios sociales de la ciudad.

PLAN ACCIÓN PLAN ESTRATÉGICO

Dos elementos imprescindibles en todo planeamiento estratégico son la Misión y la Visión en la que se basan y a la que se dirigen todas y cada una de las líneas y acciones estratégicas.

Para definir las, se ha contado con la participación de profesionales de los diferentes niveles y perfiles que conforman la estructura actual de los servicios sociales de Logroño.

Presentamos aquí su decisión consensuada:

MISIÓN

GARANTIZAR A LA CIUDADANÍA LA COBERTURA DE SUS NECESIDADES SOCIALES DE AUTONOMIA, INCLUSIÓN Y CONVIVENCIA, MEDIANTE LA RED DE SERVICIOS SOCIALES Y ACOMPAÑANDO A LAS PERSONAS A LO LARGO DE SU CICLO VITAL.

VISIÓN



UNOS SERVICIOS SOCIALES VISIBLES Y NORMALIZADOS CON UN CATÁLOGO COMPLETO Y CONCRETO DE PRESTACIONES Y SERVICIOS ADECUADO A LAS NECESIDADES SOCIALES Y ABIERTO A LA AUTODETERMINACIÓN DE LAS PERSONAS EN CADA MOMENTO DE SU CICLO VITAL Y DONDE LOS PROFESIONALES TRABAJAMOS DE FORMA CIENTÍFICA, COHERENTE, UNIFICADA Y SISTEMÁTICA.

Ya hemos destacado en la definición del marco conceptual y de los principios rectores, los valores que presiden el Plan. Tales principios conceptuales, organizativos y generales fueron aceptados por los profesionales en las sesiones de consulta y participación. No obstante, señalamos a continuación los que destacaron como resumen:



RESPONSABILIDAD PÚBLICA.

PROXIMIDAD.

RECONOCIMIENTO MUTUO ENTRE DISCIPLINAS.

INTERDISCIPLINARIEDAD.

TRABAJO EN RED.

CALIDAD.

CENTRALIDAD DE LA PERSONA Y RESPETO A SU AUTONOMÍA.

UNIVERSALIDAD.

GLOBALIDAD.

IGUALDAD DE GÉNERO

NORMALIZACIÓN.

PARTICIPACIÓN.

ENFOQUE ÉTICO DE LA INTERVENCIÓN.

PREVENCIÓN.

ENFOQUE DE DESARROLLO COMUNITARIO.

VALORES



Estructura

Objetivos

Ejes

A partir del diagnóstico realizado, del marco estratégico europeo, estatal y autonómico y de la normativa estatal y autonómica en las materias vinculadas de la Misión, para alcanzar la Visión expresada, el Plan se estructura en 5 Ejes Estratégicos que se dirigen a la consecución de 5 Objetivos Generales Estratégicos. Estos a su vez se desagregan en Objetivos Específicos a los que se dirigen un total de 22 Líneas de Acción que se desagregan, a su vez en 61 Medidas.

Se propone una vigencia del Plan de 4 años, es decir de abril 2023 a abril de 2028. Con este horizonte temporal, se asigna una previsión de realización para cada línea de acción y de consecución para cada Objetivo Específico a corto medio y largo plazo, entendiendo por corto plazo el primer año de ejecución, por medio plazo el segundo y tercer año de ejecución y por largo plazo el cuarto y quinto año de ejecución.

Se añade al final de capítulo, un cuadro sinóptico de Ejes, Objetivos Líneas de Acción y Medidas.

La Evaluación del Plan cuenta con su propio proyecto integral que se expondrá en el apartado 9 de este documento y abarcará la evaluación del diseño, la evaluación de la ejecución para su seguimiento y la evaluación de resultados e impacto.

Los **Ejes Estratégicos** son los siguientes:

1. EJE DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES.



2. EJE DE LOS DERECHOS SOCIALES.

3. EJE DE LOS CIUDADANOS Y SUS NECESIDADES SOCIALES.

4. EJE DE LA ESTRUCTURA Y SUS PROCESOS.

5. EJE DE LA CALIDAD Y EL ENFOQUE ÉTICO.

Y los Objetivos Generales Estratégicos a los que tiende cada uno de ellos:

EJE 1. O.G.1. AFIANZAR Y DEFENDER LA NATURALEZA DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES EN LOGROÑO.

EJE 2. O.G.2. DEFINIR Y AFIANZAR LOS DERECHOS A LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDADANÍA DE LOGROÑO

EJE 3. O.G.3. DETECTAR Y PREVENIR NECESIDADES EMERGENTES Y RESPONDER A LA DIVERSIDAD Y COMPLEJIDAD DE SITUACIONES DE NECESIDAD Y VULNERABILIDAD DE LAS PERSONAS Y LA COMUNIDAD.

EJE 4. O.G.4. CONSEGUIR UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SUFICIENTE, QUE PRESTE, DE FORMA INTERDISCIPLINAR, SERVICIOS PERSONALES Y COMUNITARIOS CENTRADOS EN LAS PERSONAS COMO RESPUESTA A SUS NECESIDADES SOCIALES BÁSICAS.

EJE 5. O.G.5. GARANTIZAR UNOS SERVICIOS SOCIALES AVANZADOS DE LA MÁXIMA CALIDAD Y BAJO CRITERIOS DE ÉTICA DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL.



El desglose en Medidas de cada una de estas Líneas de Acción según sus Objetivos Generales es el siguiente:

EJE 1: DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES.

OBJETIVO GENERAL: AFIANZAR Y DEFENDER LA NATURALEZA DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES EN LOGROÑO.

LÍNEA ACCIÓN 1.1.- ESTABLECER UN NUEVO MARCO DE RELACIÓN CON LA COMUNIDAD AUTÓNOMA PARA EL SOSTENIMIENTO DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES EN LOGROÑO.

MEDIDA 1.1.1.- NUEVO ACUERDO PROGRAMA PLURIANUAL.

MEDIDA 1.1.2.- MARCO CONCERTADO PARA EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

MEDIDA 1.1.3.- ACUERDO PARA DESCENTRALIZACIÓN DEL SAAD

LÍNEA ACCIÓN 1.2.- REGULAR NORMATIVAMENTE LA RELACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LOGROÑO CON EL RESTO DE ÁREAS MUNICIPALES.

MEDIDA 1.2.1.- REGULACIÓN Y CREACIÓN DEL ÓRGANO DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA INTERÁREAS.

MEDIDA 1.2.2.- REDACCIÓN Y APROBACIÓN DE ORDENANZA DE SERVICIOS INTERNOS.

LÍNEA ACCIÓN 1.3.- REGULAR ACUERDOS DE GESTIÓN PARA LA RELACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LOGROÑO CON OTROS SISTEMAS PÚBLICOS DE PROTECCIÓN SOCIAL.

MEDIDA 1.3.1.- REGULACIÓN Y CREACIÓN DE LA MESA LOCAL DE BIENESTAR SOCIAL

MEDIDA 1.3.2.- ACUERDOS PROGRAMAS LOCALES INTERSISTEMAS



EJE 2: DE LOS DERECHOS SOCIALES.

OBJETIVO GENERAL: DEFINIR Y AFIANZAR LOS DERECHOS A LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDADANÍA DE LOGROÑO

LÍNEA ACCIÓN 2.1.- DEFINIR Y ESTABLECER DERECHOS LOCALES A LOS SERVICIOS SOCIALES.

MEDIDA 2.1.1.- APROBAR CARTA SOCIAL DE LOGROÑO. MANIFIESTO LOCAL POR LA PERSONA.

MEDIDA 2.1.2.- APROBAR ORDENANZA MUNICIPAL DE DERECHOS SOCIALES.

MEDIDA 2.1.3.- APROBAR MAPA DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD.

LÍNEA ACCIÓN 2.2.- ELABORAR / REVISAR PLANIFICACIÓN INTEGRAL DE LOS SECTORES VULNERABLES DE LA POBLACIÓN.

MEDIDA 2.2.1.- ACUERDO PARA LA ESTRATEGIA LOCAL DE PLANIFICACIÓN SECTORIAL. CARTA SOCIAL.

MEDIDA 2.2.2.- PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO DE LA INTEGRALIDAD

MEDIDA 2.2.3.- REDEFINICIÓN NORMATIVA (D.ALC.) RESPONSABILIDAD SOBRE PLANES SECTORIALES

LÍNEA ACCIÓN 2.3.- ESTABLECER HERRAMIENTAS QUE POSIBILITEN EL SEGUIMIENTO CIUDADANO DEL CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS.

MEDIDA 2.3.1.- DISEÑO DE CUADRO DE MANDO PARA SEGUIMIENTO DE LA CARTA SOCIAL.

MEDIDA 2.3.2.- APROBACIÓN NORMATIVA PARA SU TRANSPARENCIA.

LÍNEA ACCIÓN 2.4.- POTENCIAR LA CONVERGENCIA Y LA PARTICIPACIÓN DEL TERCER SECTOR

MEDIDA 2.4.1.- PROGRAMA DE TRASPOSICIÓN EFECTIVA



NORMATIVA SOCIAL EUROPEA A LA CONTRATACIÓN

MEDIDA 2.4.2.- PROGRAMA DE FOMENTO DE LA CONCERTACIÓN SOCIAL.

MEDIDA 2.4.3.- IMPULSO A LA PLATAFORMA DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL.

MEDIDA 2.4.4.- REFORMA REGLAMENTO DE PARTICIP. CIUDADANA PARA LA PREVENCIÓN DE LA SECTORIZACIÓN

EJE 3. DE LOS CIUDADANOS Y SUS NECESIDADES SOCIALES

OBJETIVO GENERAL: DETECTAR NECESIDADES EMERGENTES Y RESPONDER A LA DIVERSIDAD Y COMPLEJIDAD DE LAS SITUACIONES DE NECESIDAD Y VULNERABILIDAD DE LAS PERSONAS Y LA COMUNIDAD.

LÍNEA ACCIÓN 3.1.- REVISIÓN DE LA PLANIFICACIÓN SECTORIAL DE SERVICIOS SOCIALES

MEDIDA 3.1.1.- PLAN SECTORIAL DE SS. SS. PARA PERSONAS SIN HOGAR.

MEDIDA 3.1.2.- PLAN SECTORIAL DE SS. SS. PARA PERSONAS EN SOLEDAD NO DESEADA.

MEDIDA 3.1.3.- PLAN SECTORIAL DE SS. SS. PARA LA DESINSTITUCIONALIZACIÓN.

MEDIDA 3.1.4.- REVISIÓN DEL PLAN DE INFANCIA PARA LA INCLUSIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SS.SS. PARA LA ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LOS NNYA.

MEDIDA 3.1.5.- PLAN SECTORIAL DE SS. SS. PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO.

MEDIDA 3.1.6.- PLAN SECTORIAL DE SS.SS. PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.



MEDIDA 3.1.7.- PLAN SECTORIAL DE SS.SS. PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL.

LÍNEA ACCIÓN 3.2.- OPTIMIZAR LA PROXIMIDAD Y EL ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS SOCIALES

MEDIDA 3.2.1.- PROGRAMA DE VISIBILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

MEDIDA 3.2.2.- PROGRAMA DE DIGITALIZACIÓN DEL ACCESO CIUDADANO A LOS SS.SS. (CITA PREVIA, INTRANET, APLICATIVO PARA T. MÓVIL)

MEDIDA 3.2.3.- PROGRAMA DE ADAPTACIÓN AL DIAGNÓSTICO EN PROFUNDIDAD DE LA TOPOGRAFIA DE LAS NN. SS.

LÍNEA ACCIÓN 3.3.- MEJORAR E INCREMENTAR LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN O RIESGO DE PADECERLA.

MEDIDA 3.3.1.- CONSTITUCIÓN NORMATIVA DE LA MESA DE COORDINACIÓN DE RECURSOS LOCALES PARA LA ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA Y EXCLUSIÓN POR GÉNERO.

MEDIDA 3.3.2.- TRASLACIÓN A LA PLANIFICACIÓN SECTORIAL DE SS.SS. (L.A. 3.1) Y A LA PLANIFICACIÓN INTEGRAL DEL AYUNTAMIENTO (L.A. 2.2.) LAS MEDIDAS ACORDADAS EN LA MESA DE COORDINACIÓN (MED. 3.3.1.)

LÍNEA ACCIÓN 3.4.- INTEGRAR CON COHERENCIA LOS SERVICIOS DE EMPLEO CON LAS ACCIONES DE INCLUSIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

MEDIDA 3.4.1.- ACOTACIÓN POR NORMATIVA, DE LAS COMPETENCIAS DE LA SECCIÓN DE EMPLEO DEL DEPARTAMENTO A LAS NECESIDADES DE LA POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN.

MEDIDA 3.4.2.- CONEXIÓN DE LAS COMPETENCIAS DE GESTIÓN PARA INCLUSIÓN SOCIAL Y PARA EL EMPLEO EN LA



ESTRUCTURA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SS.SS. (MED. 4.1.3.)

MEDIDA 3.4.3.- ESTUDIO DE LA INCLUSIÓN, EN EL CATÁLOGO DE PRESTACIONES (MED. 2.1.2.), DE LAS MEDIDAS DE MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD.

LÍNEA ACCIÓN 3.5.- FOMENTO E IMPULSO A LA PLANIFICACIÓN E INTERVENCIÓN COMUNITARIA

MEDIDA 3.5.1.- ATRIBUCIÓN DE LAS COMPETENCIAS EN INTERVENCIÓN COMUNITARIA DE FORMA TRANSVERSAL A TODAS LAS SECCIONES DEL DEPARTAMENTO. (MED. 4.1.3.) EN EL ÁMBITO DE NECESIDAD SOCIAL DE SU COMPETENCIA.

MEDIDA 3.5.2.- INCLUSIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE CALIDAD DE SS.SS. (L.A. 5.3.) OPERATIVO, LA EVALUACIÓN DEL DISEÑO DE LOS PROGRAMAS Y PLANES DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA POR PARTE DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.

MEDIDA 3.5.3.- INCLUSIÓN EL MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE CALIDAD DE SS.SS. (L.A. 5.3.) LA COORDINACIÓN SISTEMÁTICA CON LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA.

MEDIDA 3.5.4.- ASEGURAMIENTO DE LA ACCIÓN PREVENTIVA Y COMUNITARIA EN LA PLANIFICACIÓN SECTORIAL DE SS.SS. (L.A. 3.1.) A TRAVÉS DE BATERÍA DE INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DEL DISEÑO.

MEDIDA 3.5.5.- PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES EN LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA.

EJE 4 DE LA ESTRUCTURA Y SUS PROCESOS



OBJETIVO GENERAL: CONSEGUIR UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SUFICIENTE, QUE PRESTE, DE FORMA INTERDISCIPLINAR, SERVICIOS PERSONALES Y COMUNITARIOS CENTRADOS EN LAS PERSONAS COMO RESPUESTA A SUS NECESIDADES SOCIALES BÁSICAS.

LÍNEA ACCIÓN 4.1.- REINGENIERIA DE LA ESTRUCTURA PARA SU ADAPTACIÓN A LA INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINAR CENTRADA EN LAS PERSONAS.

MEDIDA 4.1.1.- CONSTITUCIÓN Y REGULACIÓN DEL EQUIPO DE DIRECCIÓN COMO ESTRUCTURA CONSULTIVA Y DE APOYO A LA DIRECCIÓN GENERAL.

MEDIDA 4.1.2.- REVISIÓN DE LA CATALOGACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DE LA ESTRUCTURA PARA LA DEFINICIÓN DE SUS FUNCIONES ADAPTADA AL ENCARGO COMPETENCIAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y A SU INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINAR.

MEDIDA 4.1.3.- INCREMENTO DE LA PLANTILLA EN PUESTOS DE PSICÓLOGOS, E.SOCIALES Y T. SOCIALES. (3,9,18) C-18 Y ADMINISTRATIVOS HASTA ALCANZAR COMO MÍNIMO LO ESTABLECIDO EN LEY 17/2022

MEDIDA 4.1.4.- ADAPTACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS DE LAS SECCIONES A LA ESTRUCTURA DE NECESIDADES BÁSICAS COMPETENCIA DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES.

MEDIDA 4.1.5.- INCORPORACIÓN DE EQUIPOS / PROFESIONALES A LAS SECCIONES.

MEDIDA 4.1.6.- CREACIÓN DE EQUIPOS DE FAMILIA INFANCIA (SEGÚN TOPOGRAFIA DE LAS NN SS. -MED 3.2.3.-) CON, AL MENOS, LOS TRES PERFILES PROFESIONALES QUE MARCA LA L.O. 8/2021 LOPIVI.

MED. 4.1.7.- CREACIÓN DE EQUIPOS DE INCLUSIÓN (SEGÚN



TOPOGRAFÍA DE LAS NN.SS. –MED 3.2.3.-) CON, AL MENOS, LOS PERFILES PROFESIONALES: EL TRABAJO SOCIAL, LA EDUCACIÓN SOCIAL Y LA PSICOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL

MED. 4.1.8.- REDISEÑO INTEGRAL DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN INTERNA DE LA ESTRUCTURA.

MED. 4.1.9.- CREACIÓN DE LA SECCIÓN DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO.

MED. 4.1.10.- CREACIÓN DE UNIDAD DE 1ª ACOGIDA Y TRIAJE EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL PARA LA DESCARGA DE UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL

LÍNEA ACCIÓN 4.2.- REVISIÓN DE LA CONTRATACIÓN EXTERNA A PARTIR DEL INCREMENTO DE PLANTILLAS.

MEDIDA 4.2.1.- REALIZACIÓN POR AGENTE EXTERNO DE UN ESTUDIO DE SOSTENIBILIDAD TÉCNICA Y FINANCIERA DE LA CONTRATACIÓN EXTERNA DE SERVICIOS A PARTIR DE LAS MEDIDAS DEL PLAN ESTRATÉGICO Y SU DESARROLLO TEMPORAL (L.A.4.1.).

LÍNEA ACCIÓN 4.3.- INCORPORACIÓN DE HERRAMIENTAS DIGITALES A LA INTERVENCIÓN Y TRABAJO PROFESIONAL

MEDIDA 4.3.1.- INCLUSIÓN EN EL ACUERDO PROGRAMA PLURIANUAL CON LA C.A. (L.A. 1.1.) DE LOS ACUERDOS NECESARIOS PARA LA INTEROPERABILIDAD DE PROTECNA CON APLICATIVOS LOCALES.

MEDIDA 4.3.2.- GENERACIÓN, DESDE LA MÁXIMA RESPONSABILIDAD LOCAL, DE ACUERDOS PARA LA INTEROPERABILIDAD DE BASES DE DATOS PERTINENTES A LA HISTORIA SOCIAL Y EN PODER DE OTRAS ADMINISTRACIONES.

MEDIDA 4.3.3.- DETERMINACIÓN POR NORMATIVA LOCAL DEL



PLAN DE INTEROPERABILIDAD DE LAS BASES DE DATOS DE TODOS LOS DEPARTAMENTOS DE LA PROPIA ADMINISTRACIÓN LOCAL.

MEDIDA 4.3.4.- IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTAS DIGITALES, INTEGRALES E INTEGRADAS DE DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL.

MEDIDA 4.3.5.- DISEÑO /HABILITACIÓN DE APLICATIVO DE EXPLOTACIÓN LOCAL DE PROTECNIA EN LOS NIVELES: LOCAL, CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL, EQUIPO ESPECÍFICO Y PROFESIONAL INDIVIDUAL.

MEDIDA 4.3.6.- DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE APLICATIVO PARA LA INTEROPERABILIDAD CON PROTECNIA DE LAS HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN.

MEDIDA 4.3.7.- PROGRAMA DE DIGITALIZACIÓN TOTAL DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTACIÓN. ELIMINACIÓN DE LA TRANSMISIÓN PAPEL.

EJE 5 DE LA CALIDAD, EL CONOCIMIENTO Y EL ENFOQUE ÉTICO

OBJETIVO GENERAL: GARANTIZAR UNOS SERVICIOS SOCIALES AVANZADOS DE LA MÁXIMA CALIDAD Y BAJO CRITERIOS CIENTÍFICOS Y ÉTICOS DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL

LÍNEA ACCIÓN 5.1.- PUESTA EN VALOR Y PROMOCIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LOS SERVICIOS SOCIALES

MEDIDA. 5.1.1.- ANÁLISIS POR AGENTE EXTERNO DEL BANCO DE CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN, DE LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN INDIVIDUAL, POR EQUIPOS Y EN GENERAL DE SUS MIEMBROS Y PROPUESTA DE PLAN DE FORMACIÓN.

MEDIDA. 5.1.2.- APROBACIÓN DEL PLAN CUATRIENAL DE FORMACIÓN POR EL EQUIPO DE DIRECCIÓN (MED. 4.1.1.)



MEDIDA. 5.1.3.- INCLUSIÓN DEL PLAN CUATRIENAL DE FORMACIÓN APROBADO, EN EL SISTEMA DE CALIDAD DE LOS SS.SS. DEL AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO (L.A. 5.3). GESTIÓN DEL PLAN A CARGO DE LA SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD. (MED. 4.1.9.)

MEDIDA. 5.1.4.- EJECUCIÓN DEL PLAN CUATRIENAL DE FORMACIÓN A TRAVÉS DE LOS PROGRAMAS OPERATIVOS DE LA CÁTEDRA DE CONVIVENCIA Y FAMILIAS.

MEDIDA. 5.1.5.- PROGRAMA DE FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DOCENTE DEL PERSONAL DE LA ESTRUCTURA A CARGO DE LA GERENCIA.

LÍNEA ACCIÓN 5.2.- PROMOCIÓN DE LA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO EN SERVICIOS SOCIALES.

MEDIDA 5.2.1.- CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL BANCO DE BUENAS PRÁCTICAS EN INTERVENCIÓN FAMILIAR Y 1.SOBRE LA CONVIVENCIA EN LOS PROGRAMAS OPERATIVOS DE LA CÁTEDRA DE CONVIVENCIA Y FAMILIAS BAJO LA COORDINACIÓN E IMPULSO DESDE LA SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD (MED.4.1.9.)

MEDIDA 5.2.2.- INCLUSIÓN, DENTRO DE LOS PROGRAMAS OPERATIVOS ANUALES DE LA CÁTEDRA DE CONVIVENCIA Y FAMILIAS, DE LA CELEBRACIÓN DE UN CONGRESO ANUAL DE BB.PP

LÍNEA ACCIÓN 5.3.- DISEÑO Y ACREDITACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD TOTAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.

MEDIDA 5.3.1.- CREACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO INTERDISCIPLINARES PARA LA DETERMINACIÓN Y DISEÑO DE PROCESOS

MEDIDA 5.3.2.- DETERMINACIÓN DEL MAPA INTEGRAL DE PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN DE SS.SS. DE LOGROÑO.

MEDIDA 5.3.3.- DISEÑO DEL PLAN DE CALIDAD TOTAL DE



SERVICIOS SOCIALES DE LOGROÑO NORMA ISO

MEDIDA 5.3.4.- ACREDITACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LOS SS ANTE AENOR.

MEDIDA 5.3.3.- REDUCCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS TENIENDO COMO BASE LA CAPACIDAD DE PRESCRIPCIÓN FACULTATIVA DE LOS PROFESIONALES Y LA DIGITALIZACIÓN INTEGRAL DEL DEPARTAMENTO (L.A. 4.4.)

LÍNEA ACCIÓN 5.4.- CREACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL

MEDIDA 5.4.1.- REGULACIÓN NORMATIVA DEL COMITÉ DE ÉTICA DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL DE LOGROÑO.

MEDIDA 5.4.2.- IMPULSO POR LA DIRECCIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA COMO ÓRGANO AUTÓNOMO DE LA DIRECCIÓN, INTERDISCIPLINAR, CONSULTIVO Y PROPOSITIVO PARA EL AYUNTAMIENTO, LA DIRECCIÓN Y LOS PROFESIONALES.

LÍNEA ACCIÓN 5.5.- FOMENTO DE LA EVALUACIÓN Y LA INVESTIGACIÓN SOCIAL

MEDIDA. 5.5.1.- CREACIÓN Y REGULACIÓN NORMATIVA DEL OBSERVATORIO LOCAL DE SERVICIOS SOCIALES DE LOGROÑO COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN PERMANENTE DE LAS NECESIDADES SOCIALES DE LA POBLACIÓN

MEDIDA. 5.5.2.- GESTIÓN E IMPULSO DEL OBSERVATORIO A CARGO DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD Y LA PARTICIPACIÓN DE LA CÁTEDRA DE CONVIVENCIA Y FAMILIAS.

MEDIDA. 5.5.3.- INCLUSIÓN EN LOS PROGRAMAS OPERATIVOS ANUALES DE LA CÁTEDRA DE CONVIVENCIA Y FAMILIAS DE PROGRAMAS DE INVESTIGACIÓN PERTINENTES A LAS NECESIDADES DE CONOCIMIENTO EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES



GOBERNANZA

Todo instrumento de planificación necesita de equipos de personas con diferente grado de capacidad de decisión técnica y política que se encarguen de impulsar las funciones y procesos comprendidos en el plan y de la toma de decisiones respecto de su permanente validación o, en su caso, de adaptación a las circunstancias que, en cada momento, puedan aconsejar la reorientación de las medidas contempladas inicialmente para cumplir con la Misión acordada y alcanzar la Visión establecida sin, por ello, alterar los Valores que lo orientaron.

Además, un plan de servicios sociales que ha aceptado los valores de orientación hacia las personas y de participación debe prever y contemplar la forma y los procesos mediante los cuales va a incorporar tal participación de las personas y entidades destinatarias reales o potenciales de las acciones contempladas en el plan.

Por otro lado, como se ha expresado en varios apartados del Plan, los servicios sociales municipales necesitan del concurso y participación activa de forma transversal de decisiones políticas y actuaciones técnicas correspondientes a otras áreas o delegaciones municipales.

Por ello, es importante contar con un modelo de gobernanza que asegure, por un lado, espacios y órganos de reflexión y análisis compartidos para la correcta coordinación de decisiones políticas transversales y entre equipos profesionales y, por otro, espacios para el correcto seguimiento técnico de procesos y resultados parciales por parte de los profesionales del Departamento así como espacios de retroalimentación con los ciudadanos y entidades sobre la consecución de los objetivos propuestos.

En consecuencia con lo anterior, el modelo de gobernanza que se propone contempla la creación y/o participación de los siguientes órganos:

- **Comisión Estratégica.**
- **Comité Técnico Integrado. Comité Técnico de Seguimiento**
- **Consejo Sectorial del Plan.**

En un estado de derecho y bajo los más elementales de sus principios democráticos, resulta indiscutible la necesidad de evaluación de las políticas públicas. El derecho de los ciudadanos a conocer cómo, para qué y con qué grado de eficacia y eficiencia se emplean los recursos que son de todos en la protección de sus derechos está en la base de cualquier consideración que se pudiera hacer.



Por ello, generar información confiable, útil, necesaria y oportuna de las acciones y programas implementados que conduzca a la realización de mejoras, al aumento de la calidad de las actuaciones y servicios públicos, a la rendición de cuentas o responsabilidades frente a la ciudadanía y al aprendizaje y retroalimentación de profesionales y responsables políticos, influyendo en posibles acciones futuras, son obligaciones y requisitos imprescindibles para cualquier política pública como lo es, en este caso, la de Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Logroño.

Es hasta tal punto así que la evaluación se convierte, sin duda, en uno de los elementos claves de la nueva gobernanza, capaz de ofrecer una respuesta positiva a la necesidad de racionalizar el uso de los recursos públicos y mejorar la calidad del gasto, respondiendo simultáneamente a los retos de ciudadanía y de calidad democrática de nuestras sociedades.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Concebimos la evaluación del presente Plan, en consecuencia con lo anterior, como un proceso institucional, aplicable a todas las fases del ciclo de intervención pública, aplicando métodos sistemáticos y rigurosos de recogida y análisis de información, con el énfasis puesto en la comprensión integral de los procesos, los resultados y los impactos producidos en relación con los objetivos trazados.

Con el Modelo que proponemos se trata de servir, tanto al aprendizaje continuo y orientación formativa para la mejora de los servicios y procesos públicos a medida que se van ejecutando, como a la sumación de valoraciones sobre las acciones implementadas y selección de buenas prácticas para la continuidad, remoción o innovación de las mismas y toma de decisiones futuras sobre los servicios sociales de la ciudad.

El Modelo parte de esta complejidad y trata de dar respuesta a múltiples preguntas, desde las que deben responder a la calidad de las acciones previstas en términos de coherencia, claridad en su formulación y alineamiento con el diagnóstico realizado, añadidas a las que indagan sobre qué se hace y cómo se hace, hasta las que tratan de determinar qué se consigue con lo realizado, a quién alcanza, y cuánto cuesta lo realizado.

Asumiendo tal complejidad, el Modelo de Evaluación del Plan se configura de la forma siguiente:

EVALUACIÓN DEL DISEÑO:



Con ella, pretendemos analizar la racionalidad y la coherencia de las actuaciones previstas, verificar la calidad y realidad del diagnóstico realizado, constatar la existencia de objetivos definidos con claridad, analizar la correspondencia de éstos con los problemas detectados y examinar la lógica de las soluciones diseñadas.

EVALUACIÓN DE PROCESO:

Valoraremos en esta fase la forma en que se gestionan y aplican las acciones previstas en sus diferentes formatos y niveles de planificación. Se trata de analizar la capacidad de ejecución de las diferentes unidades, departamentos y ámbitos de decisión implicados y de su coordinación para realizar las acciones previstas determinando el grado de cumplimiento de las funciones de rol de cada uno, la idoneidad de la organización y la suficiencia en la dotación de recursos.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS:

Se tratará con esta evaluación de analizar y valorar hasta qué punto se están consiguiendo o se han conseguido los objetivos más inmediatos y directos establecidos (eficacia) y examinar a qué coste se alcanzan en términos de tiempo y recursos humanos, materiales y monetarios (eficiencia).

EVALUACIÓN DE IMPACTO:

Toda política o actuación pública puede tener efectos inmediatos y previstos previamente pero también puede, a más largo plazo, conllevar efectos de más lenta visibilización y detección, más generales y, a veces no previstos en el inicio de su aplicación. Se tratará con esta evaluación de ampliar el foco de la evaluación de resultados buscando efectos, ya sean beneficiosos o perjudiciales para los beneficiarios finales del Plan que no son otros que los y las ciudadanas de Logroño.

En todas estas fases y modalidades de la evaluación los instrumentos para concretarlas y objetivar resultados interpretables serán los indicadores que estarán orientados a facilitar información que sirva para mejorar la calidad, la eficacia y la eficiencia del Plan y para proyectar a futuro nuevos objetivos y nuevas acciones. No obstante, a criterio de los profesionales y/o entidades externas responsables de la evaluación, la información cuantitativa ofrecida por los indicadores, podrá ser complementada por técnicas de carácter cualitativo en cada uno de los informes señalados como hitos en las páginas siguientes.

La selección, de entre todos los posibles, de los indicadores más sensibles e identitarios



de, por un lado, el grado de cumplimiento de lo previsto y sus desviaciones (Indicadores de Proceso) y, por otro, el grado de calidad, eficacia y eficiencia de las acciones llevadas a cabo (Indicadores de Resultado u Objetivo), constituirá **el Cuadro de Mando Integrado del Plan.**

A partir de la aprobación del Plan, en los tres primeros meses de su efectividad, el Comité Técnico de Seguimiento, apoyado en la Cátedra de Convivencia y Familias, presentará a la Comisión Estratégica, para su aprobación, un documento de propuesta de Cuadro de Mando del Plan detallando cada uno de los indicadores seleccionados diversificados en Indicadores de Proceso aplicados a cada una de las Líneas de Acción e Indicadores de Resultado aplicados a cada uno de los Objetivos Generales de cada Eje Estratégico.

Una vez aprobado el Cuadro de Mando por la Comisión Estratégica, la recopilación de la información necesaria para la actualización permanente del Cuadro de Mando será realizada por la Sección de Evaluación y Calidad del departamento.