

ESTUDIO PARA LA  
ELABORACIÓN DEL PLAN  
ESTRATÉGICO DEL  
SISTEMA DE ACCIÓN  
SOCIAL

2006-2010

DIPUTACIÓN DE SORIA

---

Valladolid, abril de 2005



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



# ÍNDICE

ÍNDICE .....	2
INTRODUCCIÓN.....	4
<b>I. ESTUDIO.....</b>	<b>8</b>
1. PRESENTACIÓN Y FUNDAMENTOS .....	8
2. FINALIDAD Y ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES .....	9
3. ANÁLISIS DEL ENTORNO .....	10
3.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO LEGAL.....	10
3.2. LOS SERVICIOS SOCIALES EN EUROPA, ESPAÑA Y CASTILLA Y LEÓN.....	17
3.3. ENTORNO SOCIODEMOGRÁFICO.....	29
4. EL SISTEMA DE ACCIÓN SOCIAL DE LA DIPUTACIÓN DE SORIA .....	56
4.1 Funciones delegadas a las Corporaciones Locales en el SAS, Art. 36 Ley 18/18. ....	56
4.2 Los Servicios Sociales en la Diputación de Soria. ....	57
<b>CONCLUSIONES DERIVADAS DEL DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>58</b>
MACROENTORNO: FUENTES ESTADÍSTICAS .....	58
POBLACIÓN .....	58
MOVIMIENTOS MIGRATORIOS .....	60
DISTRIBUCIÓN ESPACIAL DE LA POBLACIÓN .....	61
EMPLEO .....	62
EDUCACIÓN.....	63
MICROENTORNO: OPINIONES. ....	64
<b>EN LA ACTIVIDAD DIARIA DE LOS SERVICIOS SOCIALES SE OBSERVAN LUCES Y SOMBRA, ASÍ PODEMOS OBSERVAR DEFICIENCIAS EN CUANTO A LOS RECURSOS EMPLEADOS Y LA NECESIDAD DE MEJORAR LOS MECANISMOS Y PROCESOS DE COORDINACIÓN.....</b>	<b>64</b>
6. PLAN ESTRATÉGICO DEL SISTEMA DE ACCIÓN SOCIAL.....	66
6.1. JUSTIFICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ACCIÓN SOCIAL DE LA DIPUTACIÓN DE SORIA .....	66
6.2. LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y EJES DE PLANIFICACIÓN.....	67
<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACION .....</b>	<b>86</b>
<b>ANEJO 1 .....</b>	<b>87</b>

<i>Indicadores de sensibilización:</i> .....	87
<i>Indicadores de intervención:</i> .....	87
<i>Indicadores de participación:</i> .....	87
<i>Indicadores de coordinación:</i> .....	87
<i>Indicadores de comunicación e información:</i> .....	87
<i>Indicador de calidad de los recursos:</i> .....	88
<i>Indicadores del grado de idoneidad de las acciones:</i> .....	88
<i>Indicadores de satisfacción de las acciones:</i> .....	88

# INTRODUCCIÓN

Para el establecimiento de una estrategia para los Servicios Sociales vamos a partir de una definición de misión, visión y valores del Sistema de Acción Social de la Diputación de Soria.

## **Misión**

Garantizar la cobertura de las necesidades sociales básicas de los ciudadanos de Soria, el bienestar de los/as ciudadanos/as residentes en la provincia de Soria en su pleno desarrollo, en igualdad y libertad, como personas y grupos, por medio de la prevención de las causas, y la remoción de los obstáculos a la participación en la vida social que conducen a la exclusión, desde la actuación integral en coordinación con los demás sistemas de protección, facilitando así la integración e inserción de todos en la vida comunitaria.

## **Visión**

El sistema de Acción Social de la Diputación de Soria aspira a convertirse en un referente de la protección social para los/as ciudadanos/as y del fomento de la convivencia y la participación social. Para ello fundamentará la organización y desarrollo de los diferentes servicios que desde él se prestan, en el seguimiento del Plan Estratégico presentado en este documento.

## **Valores**

La vigente normativa reguladora del Sistema de Acción Social de Castilla y León, y muy particularmente la Ley 18/1988, de 28 de diciembre, establece un conjunto de principios que, como conjunto, constituyen la expresión formal de los elementos definidores del sistema, la formulación de las directrices generales que deben impregnar la ejecución de la política social regional, y el enunciado de las líneas rectoras a las que han de ajustarse las actuaciones de los poderes públicos.

Todos estos principios, desde su carácter de formales acotadores de las características del Sistema de Acción Social y de la responsabilidad que compete a sus agentes, suponen asimismo la formulación normativa de los valores que lo identifican.

- *Igualdad* (no discriminación o marginación de ciudadanos/as y sectores).
- *Libertad* (autonomía de personas y grupos).
- *Solidaridad* (la acción social como expresión primera de la justicia social, la redistribución y actuación de los recursos de forma equitativa y la discriminación positiva, validadas por la voluntad social).

- *Universalidad* (servicios dirigidos a todos/as; no graciabiles; derechos).
- *Globalidad* (integración, coordinación y complementariedad entre todos los Servicios Sociales y de éstos con los demás del sistema de bienestar social; homologación; superación de la actuación fragmentada).
- *Planificación* (unidad de ordenación para la gestión que garantice eficacia, agilidad y aprovechamiento de los recursos desde su adaptación a las necesidades, su regulación homogénea y la coordinación de los agentes).
- *Descentralización* (transferencia de funciones y delegación de competencias; acercamiento al ciudadano; simplificación de la tramitación administrativa).
- *Integración* (permanencia en el entorno, inserción en la vida cotidiana, evitación de la segregación).
- *Animación comunitaria* (estimulación del desarrollo comunitario).
- *Participación de los ciudadanos* (intervención de los/as ciudadanos/as directamente o a través de representantes).
- *Fomento de la iniciativa social* (importancia de la colaboración de las entidades privadas en la gestión de la acción social).
- *Accesibilidad a los Servicios Sociales* (garantía de acceso a todos los servicios, básicos y específicos, generalmente desde la estructura más próxima al/a la ciudadano/a, los CEAS, puerta de entrada al sistema, con funciones de información, orientación y derivación)
- *Atención integral* (estudio y plan de caso para considerar las diferentes necesidades en cada supuesto individual; itinerario de inserción, el empleo como eje; coordinación de actuaciones simultáneas o sucesivas de los diferentes sistemas y servicios; atención técnica profesionalizada).
- *Continuidad asistencial* (la atención a las personas en situación de dependencia ha de garantizar la continuidad entre las prestaciones del sistema sanitario y social, y cuando el usuario pasa de su hogar al centro y viceversa).
- *Promoción de la conciencia social* (información, divulgación, estímulo para promover la sensibilización predisponente al entendimiento de los problemas, a la justificación de la acción social y al compromiso de colaboración).
- *Fomento de la solidaridad* (impulso canalizador de la colaboración activa en los distintos niveles: familia, entorno inmediato, barrio, sociedad; organización y asesoramiento de esa participación).
- *Prevención* (actuación primera sobre las causas que originan las situaciones de desigualdad y exclusión social, y sobre los factores que contribuyen al favorecimiento de su persistencia o a la intensificación de sus efectos).

- *Normalización* (utilización de servicios generales, permanencia en el entorno, acercamiento máximo a la situación de integración plena, tanto desde la actuación de los servicios que deben activarse, como del marco de la intervención y del objetivo de ésta; servicios generalistas, comunitarios, en el medio próximo, con intervención del usuario/a-actor/actriz...).
- *Evitación de institucionalización y segregación* (consecuencia de la normalización; la acción social planteada desde la mayor aproximación posible al entorno habitual; evitación de estigmatización y aislamiento).
- *Protección especial compensatoria para la equiparación de oportunidades* (discriminación positiva, igualdad de oportunidades, equidad, superación de situaciones iniciales de inferioridad, subordinación, desigualdad o desprotección).
- *La rehabilitación y la promoción social como medios-instrumentos para la autosuperación* (la integración como proceso participado de ayuda/apoyo para el pleno desarrollo personal, la competencia y la autonomía).
- *Coherencia del SAS* (conjunción, interadaptación consecuente, equilibrio, integración congruente de elementos, instituciones y agentes, y entre necesidades y recursos: instituciones-normativa, necesidades-demanda, recursos-oferta, para lograr claridad en la definición interna, y transparencia y visibilidad hacia el exterior).
- *Integralidad del Sistema* (integración de sectores; organización integrada de los recursos públicos y privados).
- *Compatibilidad entre integralidad y estructuración territorial* (unidades de referencia de ámbito geográfico-territorial, de carácter instrumental para el conocimiento de las necesidades, la asignación de los recursos y la canalización de la acción).
- *Aprovechamiento racionalizado de los recursos* (equilibrio entre necesidades y recursos, homologación de éstos, organización y asignación eficaz y eficiente, zonificación... para garantizar una prestación adecuada y su rentabilidad social).
- *Distribución equitativa de los recursos* (teniendo presentes criterios de necesidades reales junto a consideraciones de factores económicos, culturales, demográficos..., con especial atención hacia la extensión territorial y la dispersión poblacional de nuestra provincia).
- *Solidaridad regional* (desde la definición de objetivos y prioridades que tiendan a proporcionar iguales condiciones de bienestar a todos/as los/as ciudadanos/as de la Comunidad).
- *Articulación en niveles* (servicios básicos y servicios específicos para la mejor atención de las necesidades en acción interrelacionada y coordinada que garantice

el bienestar social e todos/as los/as ciudadanos/as y la atención especial a los grupos con necesidades mayores).

- *Cooperación entre Administraciones* (consecuencia y actuación del principio de corresponsabilidad).
- *Colaboración de entidades privadas* (refuerzo de la acción pública, canalizado en el marco de legalidad establecido).
- *Subsidiariedad* (consecuencia de la descentralización, el reparto de papeles y la confluencia; actuación complementaria con los demás sistemas de protección y dentro del SAS desde la responsabilidad específica en el respectivo ámbito de competencias, en acción sucesiva que garantiza una intervención de reserva, en defecto o complemento de otra/s; criterios de reparto; confluencia).
- *Coordinación* (organización y articulación de la acción de los diferentes agentes para garantizar la mayor operatividad del sistema y la gestión eficaz y unitaria, evitando duplicidades en la actuación).
- *Gestión homogénea* (dirección de la gestión desde una estructura administrativa única que garantice unidad de criterios, economía, eficacia, agilidad..., en coexistencia con los principios de descentralización y participación).
- *Financiación presupuestaria prioritaria* (en razón de la especial consideración de la materia).
- *Garantía de buen funcionamiento* (regulación y ordenación para establecer requisitos, baremos y procedimientos, cartas de derechos, garantías jurídicas, distribución de responsabilidades y competencias, mecanismos de coordinación y participación, sistemas de control y evaluación... para la adecuación, calidad, rentabilidad; inspección, autorización y registro).

La Planificación en materia de Acción Social y Servicios Sociales en la Diputación de Soria, a través de la confección de un Plan Estratégico del Sistema de Acción Social, quiere ser la base sobre la que se sustente la labor que día a día desarrollan el conjunto de trabajadores/as con un objetivo claro, que las personas que se encuentren en la provincia de Soria vivan en las mejores condiciones posibles.

# I. ESTUDIO

## 1. PRESENTACIÓN Y FUNDAMENTOS

---

A continuación se enuncia el marco sobre el que se desarrolla el Sistema de Acción social, tomando como base, el llamado “Manifiesto de Talavera”:

- El Sistema Público de Servicios Sociales constituye uno de los pilares del Estado de Bienestar, considerándose un patrimonio social irrenunciable al ofrecer cobertura a **necesidades básicas que se producen en el ámbito de la convivencia personal, familiar y social.**
- Uno de los objetivos principales para los que fueron creados: **universalizar sus prestaciones básicas a toda la población**, no se ha conseguido, por lo que es necesario exigir un compromiso político y financiero para alcanzar la cobertura de todos/as los/as ciudadanos/as.
- **Todos/as somos usuarios/as potenciales de los Servicios Sociales.** Algunas personas y familias los necesitan durante toda su vida o en etapas prolongadas; otras son atendidas en situaciones de emergencia o de crisis; también hay personas que no se han acercado nunca a ellos. No obstante la mayor expectativa de vida, las incidencias de la llamada “sociedad de riesgo”, o el desempleo de larga duración, harán que todos/as los/as ciudadanos/as necesiten en algún momento de su vida las Prestaciones Básicas de los Servicios Sociales.
- Cuando se han cumplido 25 años de la aprobación de la Constitución Española, **es necesario garantizar el principio de universalidad de las prestaciones básicas** establecidas en todas las leyes de Servicios Sociales. Deben ir dirigidos a toda la población, independientemente del nivel de renta.
- Para hacer efectiva la universalidad como garantía de derecho, se debe elaborar un mapa nacional/regional de necesidades en materia de equipamientos de Servicios Sociales, en coordinación con los municipios, con el objeto de **desarrollar un plan de dotaciones presupuestarias e inversiones plurianuales de centros y una red de profesionales con el máximo nivel de formación.**
- La **responsabilidad pública** es determinante en la aplicación y garantía de los derechos.
- Asimismo se debe reconocer a las **organizaciones sociales y profesionales la participación como interlocutores sociales** en el desarrollo de las políticas que han de garantizar los derechos sociales del Sistema Público de Servicios Sociales.

## 2. FINALIDAD Y ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

---

El Sistema de Acción Social de la provincia de Soria, se concibe como el conjunto de servicios y prestaciones que tienen como finalidad:

1. La promoción del desarrollo pleno y libre de la persona dentro de la sociedad, para la obtención de un mayor bienestar social y mejor calidad de vida, así como la prevención y eliminación de las causas que conducen a la marginación social.
2. Ser un instrumento de gestión eficaz basado en la participación y el consenso, para encuadrar las actuaciones futuras en un entorno dinámico.
3. Abrir procesos de reflexión sobre la naturaleza de las acciones, dando relevancia a las relaciones de la Diputación con su entorno.
4. Propiciar la Igualdad de Oportunidades, para el conjunto de colectivos a los que se dirigen los Servicios Sociales.
5. Propiciar que los Servicios Sociales presten servicios de calidad a los receptores de los mismos.

### **El ámbito del Sistema de Acción social.**

Un sistema universal de prestaciones sociales a las cuales tengan derecho a acceder todos/as los/as ciudadanos/as (ya sean residentes o transeúntes) de la provincia de Soria en condiciones de igualdad, responsabilidad y garantía pública, en lo que se refiere a su ordenación, planificación, suficiencia financiera y garantías jurídicas.

### 3. ANÁLISIS DEL ENTORNO

---

A continuación se analizará el entorno en el que se desarrolla el Sistema de Acción Social, para ello se analizará el entorno legal, la situación de los Servicios Sociales en Europa, España, Castilla y León y por último se hará un análisis de la situación de la provincia de Soria.

#### 3.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO LEGAL

La organización actual de los Servicios Sociales en Castilla y León, encuentra su primer fundamento en los preceptos constitucionales y estatutarios que determinan los principios generales del Sistema de Protección Social en España.

El modelo actual de Servicios Sociales parte del de la sociedad democrática planteado en la Constitución Española, cuando en su artículo 1 manifiesta que "España se constituye en un Estado social y democrático de derecho", lo que conlleva la concepción de que el Estado debe estar implicado en la consecución de fines sociales, por lo que se habla también de un Estado de bienestar que favorece la creación de derechos a prestaciones sociales.

Sin embargo, el texto constitucional no contempla de forma directa los Servicios Sociales. La asistencia social aparece señalada tan sólo en el artículo 148.1.20, descrita como una de las competencias que pueden asumir las Comunidades Autónomas.

Por ello, los diecisiete Estatutos de Autonomía establecidos posteriormente asumen, aunque con diferentes denominaciones, los Servicios Sociales. Se inicia un proceso de elaboración y aprobación de Leyes de Servicios Sociales en las Comunidades Autónomas que responden a una estructura similar y un propósito idéntico: la implantación de un Sistema Público de Servicios Sociales, con elementos comunes a todas ellas.

Con la aprobación de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local en 1985 (Ley 7/1985, de 2 de abril), se establece, además, la obligatoriedad de los Ayuntamientos a prestar Servicios Sociales, superándose definitivamente la beneficencia. **Así, el art. 26.1 de la citada Ley atribuye a los Municipios de más de 20.000 habitantes la competencia en materia de "prestaciones de Servicios Sociales".**

Tras su aprobación se genera la necesidad de configurar, desde las Corporaciones Locales, unas estructuras prestacionales de Servicios Sociales que den respuesta a determinadas necesidades sociales de los/as ciudadanos/as. Si bien la Ley no concreta cual ha de ser el contenido de las prestaciones a garantizar, si señala que dicha competencia deberá ejercerse

"en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas", remitiéndose a la legislación sectorial correspondiente en la materia, la fijación de los contenidos de las prestaciones que han de garantizar los Servicios Sociales Municipales.

Se recogen a continuación los principales principios recogidos en la Constitución y la legislación sectorial autonómica en materia de Servicios Sociales.

◆ **Principios Generales de la Constitución:**

- Art. 14: Igualdad de todos los ciudadanos.
- Art. 10.1: Libre y pleno desarrollo.
- Art. 9.2: Participación en la vida política, económica, cultural y social.
- Art. 41: Asistencia y prestaciones sociales.
- Art. 39: Protección a los menores y a la familia.
- Art. 49: Atención a las personas con discapacidad.
- Art. 50: Atención a las personas mayores.

◆ **Estatuto de Autonomía de Castilla y León (Ley orgánica 4/1983 de 25 de Febrero):**

En el art. 26.1.18 se declara la competencia exclusiva de la Comunidad en Asistencia Social y Servicios Sociales. Modificado recientemente por la Ley Orgánica 4/1999 de 8 de Enero, en la que ya se especifica *"asistencia social, servicios sociales y desarrollo comunitario; promoción y atención de la infancia, de la juventud y de los mayores; promoción de la igualdad de la mujer; prevención, atención e inserción social de los afectados por la discapacidad o la exclusión social; y protección y tutela de menores"* (art.32.1, 19ª y 20ª).

- ◆ **Ley 7/1985, de 2 de abril:** reguladora de las Bases del Régimen Local:  
 En los arts.25.2,k); 26.1,c) y 3; y 36.1,a) y c), se atribuye a los Municipios y diputaciones el ejercicio de competencias en materia de servicios sociales y de promoción y inserción laboral.  
 En los arts.27 y 37 se contempla la posibilidad de que las CC.AA deleguen competencias o encomienden la gestión de servicios propios a las Entidades Locales, con la finalidad de aumentar la eficacia y la participación ciudadana.
  
- ◆ **Ley 1/1998, de 4 de junio, de régimen Local de Castilla y León:** en la que se asignan las competencias de las Entidades Locales en materia de acción social y servicios sociales, protección a la infancia, atención a la juventud, promoción de la igualdad de la mujer, y prevención de la marginación e inserción social. Además, se identifican como criterios para determinar la conveniencia de las transferencias de competencias o la delegación de funciones los siguientes: la atención al interés de la colectividad local, la mejora de la eficacia en la prestación y gestión de los servicios, y la facilitación de la participación ciudadana.
  
- ◆ **Ley 18/1988 de 28 de Diciembre de Acción Social y Servicios Sociales:** promulgada para estructurar de forma racional la prestación de servicios. En ella se recoge que deben lograrse los objetivos planteados respetando los siguientes principios:
  - Igualdad, libertad y solidaridad: es decir evitar la discriminación.
  - Universalidad: Debe llegar a todos los ciudadanos.
  - Globalidad: Debe ser prestado de forma integrada y coordinada.
  - Planificación: Conseguir una unidad gestora de la Administración.
  - Descentralización: Llevada a cabo por medio de la transferencia y delegación de competencias.
  - Integración: Evitando segregación.
  - Animación comunitaria: Desarrollo **comunitario** a través de Consejos Sociales **de barrio**.
  - Participación: Intervención de ciudadanos por medio de sus representantes.
  - Fomento de la iniciativa social: Importancia de entidades privadas en lo que se refiere a gestión de la acción social.

- ◆ **Decreto 13/1990 de 25 de Enero, por el que se regula el Sistema de Acción Social de Castilla y León:** que desarrolla los principios y líneas generales establecidos en la anterior en lo referente a la articulación y coherencia del sistema, corresponsabilidad de las Administraciones Públicas, participación concertada de las entidades privadas y mecanismos de coordinación y colaboración, convirtiéndose así en el fundamento de la organización actual de los servicios sociales en Castilla y León.
- ◆ **Decreto 109/1993 de 20 de Marzo, por el que se regula la Autorización, la Acreditación y el Registro de las entidades, servicios y centros de carácter social en Castilla y León:** con la que se completan una serie de disposiciones de desarrollo de la Ley de Acción Social y Servicios Sociales, y a su vez regula el registro de entidades, servicios y centros sociales de la CC.AA para conocer al detalle los recursos existentes y así poder hacer una planificación real de los servicios sociales de la Comunidad. Implicará responsabilidades tanto por parte de la Administración Autonómica, en lo referido a garantizar a los ciudadanos el correcto funcionamiento de los centros, como por parte de las Entidades Locales que deberán de inscribirse y adecuar sus centros a las condiciones establecidas.
- ◆ **Decreto 53/1994, de 3 de marzo, por el que se aprobó el I Plan de Igualdad de Oportunidades para la Mujer en Castilla y León**
- ◆ **Decreto 126/2001 de 19 de Abril, por el que se regulan los criterios y bases que han de configurar el Acuerdo Marco de confinación de los Servicios Sociales y prestaciones sociales básicas que hayan de llevarse a cabo por entidades locales:** se regula la formalización de un acuerdo Marco para el cumplimiento de prestación de Servicios Sociales por las Entidades Locales. Este decreto sustituye al Acuerdo de la Junta de Castilla y León de 12 de julio de 1990 publicado mediante Orden de la Consejería de Cultura y Bienestar Social de 16 de agosto de 1990 y al Decreto 30/1998 de 19 de enero, con el fin de que exista un único instrumento de financiación.
- ◆ **Ley 2/1995 de 6 de Abril, por la que se crea la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León:** la asunción de transferencias y la incorporación a la Comunidad del INSERSO, hace necesario crear una estructura administrativa que permita un desarrollo adecuado en el paso de las competencias de la Administración Central a la Comunidad Autónoma. Se crea con la finalidad de conseguir una gestión homogénea basada en los principios de economía, eficacia, descentralización y participación de los interesados.

Por ello se regula este Ente Institucional que dota al ámbito funcional de los Servicios Sociales de los mecanismos adecuados para responder a las demandas sociales con respuestas rápidas y eficaces.

- ◆ **Decreto 2/1998, de 18 de Enero, por el que se aprueba el reglamento general de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León:** texto refundido en el que se recogen las modificaciones hechas sobre el Decreto 258/1995 de 14 de diciembre, que aprobaba el Reglamento General de la Gerencia de Servicios Sociales en el que se concretaba un régimen orgánico, de funcionamiento, de personal, patrimonial y presupuestario de dicho organismo.

Dicho texto, se modifica por Decreto 329/1999 de 30 de diciembre y por Decreto 166/2000 de 6 de julio.

- ◆ **Ley 18/1988, de 28 de diciembre, de Acción Social y Servicios Sociales. (BOCyL nº 5, de 9 de enero de 1989, Corrección de errores en BOCyL nº 22, de 1 de febrero de 1989).** Se promulga la Ley para estructurar racionalmente los servicios sociales de la Región (entre otros motivos), complementar la legalidad hasta ahora establecida, y a su vez desarrollar los derechos sociales y de participación contenidos en la Constitución, a fin de mejorar la vida y el bienestar de los ciudadanos de la Comunidad.

En su artículo 36 establece las competencias de las Diputaciones Provinciales en relación a los Servicios Sociales.

- ◆ **Decreto 2/2003 de 3 de julio, del Presidente de la Junta de Castilla y León, de Reestructuración de Consejerías.** Se recoge, entre otras, la creación de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, en la que se enmarca la Gerencia de Servicios Sociales.
- ◆ **Decreto 96/2003, de 21 de agosto, modificación del decreto 2/1998, de 8 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.**
- ◆ **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.**
- ◆ **Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos**
- ◆ **Ley 8/1998, de 14 de abril, de ampliación del concepto de familia numerosa**
- ◆ **Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (BOE 13/1/2000).**
- ◆ **DECRETO 224/2000, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Plan Estratégico del Sistema de Acción Social de Castilla y León**

- ◆ **DECRETO 237/2000**, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan Regional Sectorial para las Personas Mayores
- ◆ **DECRETO 266/2000**, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Regional Sectorial de Atención a las Personas con Discapacidad
- ◆ **DECRETO 276/2000**, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Regional Sectorial de Protección y Atención a la Infancia
- ◆ **LEY ORGÁNICA 7/2000**, de 22 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, y de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores, en relación con los delitos de terrorismo.
- ◆ **DECRETO 24/2001**, de 25 de enero, por el que se aprueba el Plan Regional Sectorial de Acciones frente a la Exclusión Social
- ◆ **DECRETO 52/2001**, de 1 de marzo, por el que se dictan normas sobre financiación de actuaciones en cumplimiento de objetivos en materia de Residencias, Viviendas, Centros de Día y otras instalaciones del Plan Regional Sectorial de Atención a Personas con Discapacidad.
- ◆ **DECRETO 292/2001**, de 20 de diciembre, por el que se establecen Líneas de Apoyo a la Familia y a la Conciliación con la Vida Laboral.
- ◆ **DECRETO 2/2003**, de 3 de julio, del Presidente de la Junta de Castilla y León de Reestructuración de Consejerías, se procedió a la creación de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.
- ◆ **DECRETO 78/2003**, de 17 de julio, la Dirección General de Familia de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades ostenta las competencias en materia de planificación, promoción, desarrollo y coordinación de iniciativas de apoyo a la familia.
- ◆ **Ley 40/2003**, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas. BOE 19-11-2003
- ◆ **Ley 41/2003**, de 18 de noviembre, de protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil y de la Normativa Tributaria con esta finalidad. BOE 19-11-2003.
- ◆ **Ley 53/2003**, de 10 de diciembre, sobre empleo público de discapacitados. BOE 11-12-2003
- ◆ **Ley 51/2003**, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. BOE 03-12-2003

- ◆ **ACUERDO 9/2004, de 22 de enero, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueba la estrategia regional para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral.**
- ◆ **Real Decreto 290/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan los enclaves laborales como medida de fomento del empleo de las personas con discapacidad.**
- ◆ **Real Decreto 355/2004, de 5 de marzo, por el que se regula el Registro central para la protección de las víctimas de la violencia doméstica. BOE 25-03-2004**
- ◆ **Real Decreto 364/2004, de 5 de marzo, de mejora de las pensiones de orfandad en favor de minusválidos. BOE 06-03-2004**
- ◆ **Real Decreto 2271/2004, de 3 de diciembre, por el que se regula el acceso al empleo público y la provisión de puestos de trabajo de las personas con discapacidad. BOE 17-12-2004**
- ◆ **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. BOE 29-12-2004**
- ◆ **REAL DECRETO 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.**
- ◆ **ORDEN PRE/140/2005, de 2 de febrero, por la que se desarrolla el procedimiento aplicable al proceso de normalización previsto en la disposición transitoria tercera del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.**

De importancia reseñable son otras disposiciones, algunas de las cuales se ha mencionado en otros epígrafes, y que van siendo aprobadas desde el año 1989: los Decretos ratificadores de la estructuración territorial llevada a cabo mediante la delimitación de las Zonas de Acción Social; normas de creación y funcionamiento de los diferentes órganos de coordinación y participación social; normas en las que se regulan ámbitos concretos de los servicios sociales básicos y de los específicos (IMI, SAD...).

Nuestro sistema de Acción Social es hoy el resultado de un proceso dinámico marcado por una legislación y una gestión que han ido dando respuesta a la redistribución de competencias, la reorganización administrativa, el papel y las aportaciones de los agentes intervinientes y las interrelaciones entre la realidad social.

## 3.2. LOS SERVICIOS SOCIALES EN EUROPA, ESPAÑA Y CASTILLA Y LEÓN

### 3.2.1. EUROPA

La política social de la UE se desarrolla después de la firma del Acta Única de 1986 y la aprobación, en 1989 de la "Carta Comunitaria de los Derechos Sociales Fundamentales de los Trabajadores". El Consejo Europeo entiende el sistema público de Servicios Sociales como "todos los Organismos que tienen como misión aportar una ayuda y una asistencia personal y directa a individuos, grupos y comunidades para favorecer su integración en la sociedad; se excluyen los servicios que se ocupan únicamente de asegurar cierto nivel de vida por medio de prestaciones económicas".

En los últimos años se está pretendiendo que las Políticas Sociales de todos los Estados converjan hacia los mismos objetivos de protección social. El **objetivo** de las políticas sociales y de empleo de la Unión es el de promover una calidad y un nivel de vida apropiados para todos/as en una sociedad activa, diversa y sana dentro del "modelo social europeo" y estableciendo un "diálogo civil" y un "diálogo social" con diferentes agentes sociales (ONG, interlocutores sociales, etc.)

Estas políticas sociales y de empleo de la Unión se rigen por dos consignas fundamentales como son la consecución de más y mejores empleos e igualdad de oportunidades. Y con esta finalidad, se ha diseñado una **Agenda de Política Social** pensada para coordinar las políticas sociales, económicas y de empleo de los miembros de la Unión, y cuyos pilares básicos son:

- Estrategia europea de empleo: anualmente, el Consejo Europeo establece una serie de prioridades comunes y objetivos específicos (estrategias en favor de la creación de puestos de trabajo, calidad de los empleos, mejor conciliación del trabajo y la vida personal, envejecimiento activo, garantías sobre la igualdad de oportunidades en el empleo, etc.) para las políticas de empleo de todos los Estados miembros.
- Mejora de las condiciones y los estándares de trabajo: La UE garantiza mediante normas comunes básicas las condiciones de trabajo, salud y seguridad en el empleo. Promueve asimismo unas relaciones laborales modernas y el diálogo entre los representantes de los/as trabajadores/as y los/as empresarios/as, buscando tanto la protección social de los/as trabajadores/as como la responsabilidad social de las empresas.

- Inclusión social y la protección social: respetando la especificidad cultural de los distintos países miembros se entiende que todos/as los/as ciudadanos/as de la UE tienen un derecho fundamental a una serie de prestaciones sociales básicas. Para lo cual es necesaria, y así se ha convenido, la modernización de los sistemas de protección social de forma que se ofrezca a los/as ciudadanos/as unas garantías de prestación y calidad mínimas:
  - proporcionar una red de protección social para todos/as, haciendo que el trabajo resulte económicamente más atractivo siempre que sea posible.
  - proporcionar pensiones y una atención sanitaria de calidad a un coste sostenible.
  - fomentar la inclusión social y combatir la pobreza: los Estados miembros elaboran cada dos años planes nacionales de acción en materia de inclusión social, a fin de que se pueda hacer un seguimiento a nivel comunitario de los progresos en este campo.
- Igualdad entre hombres y mujeres: algunos de los principios fundamentales de la UE respecto a este tema son: la prohibición de la discriminación por motivos de sexo, origen racial o étnico, discapacidad, orientación sexual, edad, y religión o convicciones; el derecho a percibir igual salario por igual trabajo, las mismas prestaciones de seguridad social a hombres y mujeres, la protección contra el acoso sexual, o la integración transversal de la dimensión de igualdad entre los sexos en todas las políticas comunitarias.

La UE carece, no obstante, de competencia exclusiva en materia de política social y de empleo, puesto que la política social es competencia fundamental de cada Estado miembro. **La Unión se limita en este caso a aplicar el principio de subsidiariedad**, encargándose de los asuntos que tienen interés a escala comunitaria. Esta subsidiariedad se comprende como un concepto dinámico, de forma que la actuación comunitaria debe ser lo más sencilla posible, debiéndose legislar sólo en lo necesario, dejando el más amplio margen posible para que las decisiones se tomen en el nivel nacional, y en todo caso tratando de lograr un equilibrio entre el objetivo de acercar la Unión al/a la ciudadano/a, y manteniendo el dinamismo necesario que permita el desarrollo de la construcción europea. El planteamiento pues, es el conseguir un equilibrado consenso y una adecuada cohesión social, haciendo que la política social no sea sólo una mera y liviana aproximación de costos, sino un instrumento que haga el crecimiento estable y sostenible.

Los **antecedentes** de la situación de la política social europea actual se remontan a 1993, cuando la Comisión emprendió una amplia consulta sobre el futuro de la misma. La finalidad que se perseguía era alcanzar el desarrollo de un *enfoque amplio, innovador y avanzado de la política social europea*. Y los resultados obtenidos fueron:

- La publicación del **Libro Verde** sobre el futuro de la política social europea en 1993.
- La publicación del **Libro Blanco** sobre la política social europea en 1994.
- El programa de acción social a medio plazo, entre 1995-1997, cuyas principales líneas de actuación eran: empleo como prioridad número uno; educación y formación; creación de un mercado europeo de trabajo; fomento de normas de empleo para una Europa competitiva; igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres; política social y protección social; salud pública; desarrollo de la dimensión internacional; por una sociedad más activa; análisis e investigación en materia de política social a medio plazo; y aplicación más eficaz del derecho europeo.

A partir de los resultados de este primer programa de acción social a medio plazo y de la nueva dinámica puesta en marcha por la estrategia europea para el empleo y el Tratado de Ámsterdam (1997), el **programa de acción social 1998-2000** estableció un nuevo marco para el desarrollo de la política social europea. *Sus objetivos clave eran promover una sociedad diversificada y preparar a los ciudadanos a enfrentarse a un mundo laboral en evolución constante en una era de globalización y de cambio tecnológico rápido*. Las principales líneas de acción de este programa se enfocaron hacia: empleo, cualificación y movilidad; el mundo del trabajo en evolución, y una sociedad diversificada.

El **panorama vigente** en materia de política social se enmarca dentro de la estrategia definida en la Cumbre Europea de Lisboa de la **nueva Agenda Social** a desarrollar entre 2000-2005. Este nuevo proyecto se dirige a modernizar el modelo social europeo y pretende crear un "círculo virtuoso" a través de una interacción dinámica entre economía, empleo la protección social, la inclusión y el diálogo social, la igualdad de oportunidades y la lucha contra la discriminación.

Las prioridades de la nueva Agenda se centran en:

- El pleno empleo y la calidad del trabajo para alcanzar un crecimiento económico con más y mejores puestos de trabajo y mayor cohesión social (anticipar los nuevos cambios y adaptar al/a la trabajador/a a su entorno, explotar las oportunidades de la economía del conocimiento, promocionar la movilidad, etc.)
- La calidad de la política social: modernización y mejora del sistema de protección social, promoción e inclusión social, promoción de la igualdad de género, lucha contra la discriminación y refuerzo de los derechos fundamentales.

La **Constitución Europea**, pendiente de aprobación, introducirá asimismo algunas novedades respecto a la política social de la UE. En su introducción figuran el "pleno empleo" y el "progreso social" como objetivos generales a conseguir y, al principio de la Parte III, se incluye una cláusula social de carácter horizontal, con arreglo a la cual la Unión deberá tener en cuenta, al decidir y ejecutar sus políticas, las exigencias vinculadas con la "promoción de un alto nivel de empleo", la "garantía de una protección social adecuada", la "lucha contra la exclusión social", así como con un "nivel elevado de educación, formación y protección de la salud humana". Cabe señalar también en el ámbito de la política social el reconocimiento explícito (Parte I) del papel de los/as "interlocutores/as sociales" y especialmente de la cumbre social tripartita por el crecimiento y el empleo, que contribuye al diálogo social. Por lo demás, la unanimidad se mantiene en los mismos casos que actualmente. Solamente pasan al procedimiento legislativo ordinario las medidas de seguridad social relativas al derecho a prestaciones de los/as trabajadores/as migrantes por cuenta ajena o por cuenta propia.

Respecto a las **fuentes de financiación**, el 65% de la protección social en la Unión procede de:

- Las cotizaciones sociales recaudadas a empresarios y trabajadores.
- Los impuestos generales.

La contribución de la UE a las políticas sociales de los Estados miembros se realiza mediante aportaciones del Fondo Social Europeo y de los Fondos Estructurales, así como a través de la financiación de Iniciativas comunitarias.

Desde una perspectiva de futuro, la UE ha propuesto nuevas medidas para la financiación a desarrollar entre los años 2007-2013. *La Comisión ha adoptado un paquete de propuestas destinadas a racionalizar y orientar más específicamente el gasto realizado en empleo y política social de la UE. El nuevo Fondo Social Europeo (FSE) vinculará para el período 2007-2013 la ayuda financiera con las políticas para impulsar el empleo y reforzar la cohesión económica y social en la Estrategia europea de empleo (EEE). Con un sistema menos burocrático, normas más sencillas y una mayor descentralización en favor de los Estados miembros, el Fondo será más fácil de dirigir y estará mejor preparado para afrontar los nuevos retos derivados de la ampliación, el envejecimiento de la población y la globalización. Se complementará con un nuevo programa que racionalizará la financiación de las demás acciones que respaldan la política social y la política de empleo de la Comisión.*

Los propósitos de distribución del FSE a partir de este momento, apuestan por una línea continuista combinada con propuestas innovadoras en torno a cinco ámbitos:

1. **Invertir en las personas:** *El capital humano es el factor clave para reformar los mercados laborales y propiciar la prosperidad económica.* Entre el 20 y 25% de la financiación total del FSE irá destinado a respaldar: la capacidad de adaptación de los/as trabajadores/as y de las empresas; facilitar a las personas el acceso al mercado de trabajo; prevenir el desempleo; prolongar la vida activa; promover la integración de las personas marginadas y desfavorecidas; y combatir la discriminación.
2. **Fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres:** se incluyen actuaciones específicas destinadas a mujeres y se priorizan las cuestiones ambientales.
3. **Convergencia- crecimiento y empleo:** la acción del FSE se centrará en los Estados miembros y regiones menos desarrollados con un PIB de renta per cápita por debajo del 75% de la media europea.
4. **Competitividad regional y empleo:** financiación de proyectos de ámbito nacional en áreas en las que se está dando un cambio económico y social o que se están reestructurando como consecuencia de la globalización.
5. **Nuevo programa –PROGRESS:** nueva propuesta de la Comisión que abarcará cinco ámbitos: empleo; protección e inclusión social; condiciones de trabajo; lucha contra la discriminación y diversidad; e igualdad entre hombres y mujeres. Este programa vendrá a completar la acción llevada a cabo en el marco del Fondo Social Europeo, y financiará estudios, campañas de concienciación, intercambios de información y buenas prácticas, operaciones de control y evaluación de las actividades e iniciativas de constitución de redes. Asimismo, reforzará el «método abierto de coordinación» para los intercambios políticos entre los Estados miembros en materia de empleo y protección social. A propuesta de la Comisión

deberá contar con un presupuesto algo superior a 600 millones de euros durante un período de 7 años. Posteriormente serán presentadas otras propuestas destinadas a «apoyar al diálogo social, la libre circulación de trabajadores y el análisis demográfico.»

### 3.2.2. ESPAÑA

El *actual* modelo español de Servicios Sociales de carácter público tiene su origen en la Constitución de 1978, donde se manifiesta que "España se constituye en un Estado social y democrático de derecho" (Art.1), por lo que se entiende que el Estado debe implicarse en la consecución de fines sociales, y favorecer la instauración de derechos a prestaciones sociales. Está dirigido a la cobertura de necesidades sociales fundamentales y configurado por prestaciones y servicios **descentralizados administrativamente** a tres niveles: la Administración del Estado (nivel estatal), la Administración de las Comunidades Autónomas (nivel regional) y las Corporaciones Locales (nivel municipal).

Territorialmente, a partir de la promulgación de los Estatutos de Autonomía la Asistencia Social se encauza a través de los Sistemas Regionales de Servicios Sociales de acceso universal a los/as ciudadanos/as. Cada una de las diecisiete Comunidades Autónomas de España cuenta con competencias en materia de Asistencia y Servicios Sociales y dispone de su propio sistema de Acción Social (denominado de diferentes maneras), por lo que en la actualidad el panorama español respecto a la aplicación de las políticas sociales es muy heterogéneo; por su parte, la Administración Central se responsabiliza fundamentalmente de la legislación básica en este campo y de la Seguridad Social.

El Sistema Público de Servicios Sociales podría definirse a partir del análisis de las Leyes Autonómicas respectivas como "el conjunto de servicios y prestaciones que tienen como finalidad la promoción del desarrollo pleno y libre de la persona dentro de la sociedad, para la obtención de un mayor bienestar social y mejor calidad de vida, así como la prevención y eliminación de las causas que conducen a la marginación social."

Partiendo de esta definición consensuada por todos los organismos (Administración del Estado, Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales) se rigen por unos **criterios conjuntos** que regulan la política pública de Servicios Sociales:

1. Determinación de fines y objetivos mínimos comunes y criterios mínimos básicos y comunes en materia de Servicios Sociales.
2. Homologación de atenciones y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales con garantía de mínimos para toda la población.
3. Garantía de igualdad e inexistencia de discriminación en el acceso y régimen de prestaciones de los Servicios Sociales.

Las leyes que rigen los Servicios Sociales en España establecen una serie de principios generales, que gozan de aceptación universal:

- Responsabilidad pública.
- Prevención.
- Participación.
- Normalización.
- Universalidad.
- Integración.
- Planificación.
- Coordinación.
- Descentralización.
- Globalidad.

En cuanto a su **campo de aplicación**, y para el mejor desarrollo de estos principios existen una serie de sectores de atención fundamentales: Familia, Infancia y Juventud, Personas Mayores, Mujeres, Discapacitados, Toxicómanos, Minorías Étnicas, Inmigrantes, Transeúntes y marginados sin Hogar, Reclusos y exreclusos y Otros sectores y colectivos en situación de necesidad o marginación.

La **organización general** de este modelo, ahora ya consolidado, se explica en función de dos niveles de atención e intervención:

1. **Nivel de Atención Social Primaria o "Servicios Sociales Generales"**: comprende los programas, servicios, y prestaciones que se dirigen a toda la población independientemente de sus características socio-demográficas; tienen un carácter universal; y se hacen efectivas en un ámbito territorial próximo y de fácil acceso a los/as ciudadanos/as, generalmente a través de los Servicios Sociales de los Municipios. Por ello, los Centros de Servicios Sociales constituyen el equipamiento básico para la atención social, tanto a nivel individual/familiar, como para el desarrollo de programas comunitarios. Cada Municipio de más de 20.000 habitantes dispone de un Centro de estas características.
2. **Segundo Nivel de Atención o "Servicios Sociales Especializados"**: comprende aquellos centros, programas, servicios y prestaciones destinados a la atención de sectores y colectivos con problemas sociales específicos. Sus prestaciones y servicios tienen un objeto limitado y delimitado. Dan respuesta a situaciones de especial complejidad, por lo que las prestaciones que ofrecen exigen una mayor concentración y cualificación de recursos. Dependen de la Administración Local y Autonómica.

La **financiación** de los Servicios Sociales en España se acomete, desde los principios básicos de cofinanciación y eficacia. A partir del Pacto de Toledo (1995) se modifica sustancialmente el sistema de Seguridad Social español al separarse las vías de financiación de las prestaciones sociales en dos: contributivas y no-contributivas. Estas últimas, referentes a la atención universal sanitaria, servicios sociales, pensiones no contributivas, y prestaciones de asistencia social, son las que se financiarán a partir de la fiscalidad general, lo que supone reafirmar su carácter universal, redistributivo y progresivo.

En 1988 las diferentes administraciones alcanzan un acuerdo para la puesta en marcha de los **Planes Concertados** para el desarrollo de las **Prestaciones Básicas de los Servicios Sociales**, cuya finalidad última es dotar a las Corporaciones Locales de mayor autonomía en la prestación de los servicios sociales. Dentro del marco de estos Planes mediante una fórmula de convenio administrativo, las Comunidades Autónomas y el Estado se comprometen y obligan a contribuir con sus aportaciones a la prestación de los mismos, fijan sus compromisos de financiación compartida y acuerdan también obligaciones relativas a la gestión, a la información y a la asistencia técnica.

La Constitución, los Estatutos de Autonomía, las Leyes de Servicios Sociales de las CCAA y la Ley reguladora de bases de régimen local aconsejan la concertación ejerciendo la Administración General del Estado un papel coordinador (a través de una Comisión de Seguimiento y Evaluación) y de sustento económico.

Entre los objetivos de los Planes, figura el de homogeneizar en el ámbito nacional unos mínimos en cuanto a la garantía de acceso a las prestaciones básicas de servicios sociales para evitar discriminaciones entre todos los ciudadanos. El sistema para el desarrollo de las **Prestaciones de Atención Primaria de Servicios Sociales** definen las siguientes prestaciones:

- Información y Orientación
- Apoyo a la Unidad Convivencial y Ayuda a Domicilio
- Prevención e Inserción Social
- Alojamiento alternativo
- Fomento a la solidaridad: cooperación social

En conjunto esta gama de prestaciones se define por una serie de **características generales**:

- Carácter técnico (nivel de cualificación profesional para su realización).
- Eficacia y eficiencia para la resolución de situaciones de necesidad.
- Descentralización: presentes en el contexto territorial más próximo al ciudadano.
- Dinámicas: desarrollo en un contexto cambiante y utilización de un modelo activo de interacción.
- Preferentemente de carácter público: instrumentalizadas para garantizar unos mínimos socialmente reconocidos para todo/a ciudadano/a, con planificación, coordinación y control público.

Asimismo, para la aplicación de estas prestaciones, la **Red Pública de Servicios Sociales** está constituida por un conjunto de equipamientos fundamentales:

- **Centros de Servicios Sociales y equipamientos complementarios:** Son equipamientos de carácter comunitario, dotados de equipos multiprofesionales, para dar soporte a las prestaciones básicas. En ellos se desarrollan los programas y servicios destinados a toda la población de su área de influencia o se gestiona su derivación hacia otros sistemas de prestación. Los Centros de Servicios Sociales se pueden complementar además con otros equipamientos como: Comedores Sociales, Oficinas o Servicios de Información, Centros Sociales de estancia diurna, Miniresidencias, o Pisos Tutelados.

- **Albergues:** Dispensan prestaciones de alojamiento con carácter temporal e incluso información y asesoramiento, de cara a su inserción social, a transeúntes Sin Hogar.
- **Centros de acogida:** Destinados a acoger como medida de urgencia y transitoria a personas en situación de graves conflictos de convivencia, o carentes de un medio familiar adecuado.

### 3.2.3. CASTILLA Y LEÓN

#### 1. El Sistema de Acción Social de Castilla y León.

Es el conjunto organizado de programas, centros, servicios y prestaciones de carácter social ordenados mediante la planificación regional, y coordinados administrativamente.

Su objetivo es garantizar el bienestar de los ciudadanos, residentes y transeúntes en Castilla y León, y su pleno desarrollo, en igualdad y libertad, como personas y grupos, por medio de la prevención de las causas y remoción de los obstáculos que conducen a la exclusión y a la marginación social, la cobertura de sus necesidades y la promoción de la solidaridad, facilitando la integración e inserción de todos en la vida comunitaria.

El sistema de acción social cuenta con dos niveles de atención, uno básico y otro de atención especializada.

#### Servicios Sociales Básicos

Los servicios sociales básicos comprenden los servicios de carácter polivalente, dirigidos sin distinción a todos/as los/as ciudadanos/as y colectivos, constituyendo la atención primaria.

Se estructuran en una red de centros de acción social (CEAS), dependientes de las entidades locales con competencias en la materia. Dentro de su ámbito territorial concreto, la zona de acción social, desarrollan las siguientes funciones:

- Información al usuario y orientación de casos.
- Ayuda a domicilio y otros servicios de apoyo a la familia y convivencia.
- Prevención de la marginación y la exclusión y acciones de inserción.
- Fomento de la solidaridad, la cooperación y la participación social.

## Servicios sociales específicos

Comprenden los servicios de carácter especializado, dirigidos a sectores y grupos concretos en función de sus peculiares problemas y necesidades, constituyendo el nivel secundario del sistema.

Se estructuran mediante la organización de recursos cualificados, según la división establecida por la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León, en los sectores de:

- Infancia y familia.
- Personas mayores.
- Personas con discapacidad.
- Personas en situación o riesgo de discriminación, marginación o exclusión.

Dirigido a estos sectores, se abordan actuaciones de prevención específica, atención individualizada e inserción social con los recursos siguientes:

- Centros residenciales.
- Centros de día.
- Centros ocupacionales.
- Ayudas y prestaciones económicas específicas.
- Servicios de atención y apoyo.
- Servicios de intervención, asistencia y rehabilitación.
- Servicios de asesoramiento y formación.
- Servicios de inserción social.

Las funciones del Sistema de Acción Social se llevan a cabo a través de la actuación coordinada de distintos agentes que se integran en el mismo. Estos agentes son:

- La Administración de la Comunidad Autónoma, a través de la Gerencia de Servicios Sociales (en adelante, GSS).
- Los ayuntamientos de más de 20.000 habitantes con competencias en la materia y las diputaciones provinciales.
- Las entidades privadas, a través de diferentes formas de colaboración y en las condiciones establecidas por la legislación vigente.
- La ciudadanía, por medio de los órganos de participación a escala regional, provincial y local y, en su caso, del centro del que sean usuarios/as.

## 2.- Funciones

Llevar a cabo la planificación, programación y ejecución de las competencias en materia de acción social y servicios sociales, referidas a los servicios básicos y a los sectores o colectivos de familia, mujer, menores, personas mayores, personas discapacitadas, personas desfavorecidas y minorías étnicas, correspondiéndole:

- a) La elaboración del Plan estratégico del Sistema de acción social y del mapa regional de servicios sociales.
- b) La elaboración y ejecución de los Planes regionales sectoriales en los sectores referidos.
- c) La organización, gestión, desarrollo, control, coordinación e inspección de centros propios o adscritos.
- d) El control y la inspección de los centros y servicios cuya titularidad corresponda a personas o entidades públicas o privadas de carácter social.
- e) El establecimiento y gestión de convenios, conciertos, contratos y demás acuerdos con entidades, empresas o profesionales, para la prestación de servicios en la Comunidad de Castilla y León en las materias de su competencia.
- f) La gestión de programas y prestaciones referidas a los sectores de su competencia en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León.
- g) La promoción del ocio y de la cultura en las personas mayores.
- h) Desarrollo y gestión de actuaciones referidas a los fondos estructurales y otras ayudas procedentes de la Unión Europea u otras administraciones públicas, en los colectivos y sectores objeto de su competencia.
- i) Coordinación y colaboración con entidades locales, entidades privadas y otras administraciones en las materias propias de su competencia.
- j) Organización y desarrollo de programas de formación, estudio e investigación en las materias de su competencia.
- k) Inscripción y registro de entidades y servicios, así como autorización de centros, en el marco de la Ley de Acción Social y Servicios Sociales, excepto los que, en función de la materia, corresponden al Comisionado Regional para la Droga.
- l) Cualquier otra función que se le encomiende por los órganos competentes de la administración de la Comunidad Autónoma.
- m) Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.
- n) Plan Municipal sobre Drogodependencias.

### 3.3. ENTORNO SOCIODEMOGRÁFICO

#### 3.3.1. POBLACIÓN

En la planificación de los servicios sociales es muy importante conocer el entorno sociodemográfico donde se van a prestar los servicios.

En las siguientes páginas se presentarán las principales tendencias demográficas en la provincia de Soria entre los años 1996 y 2004:

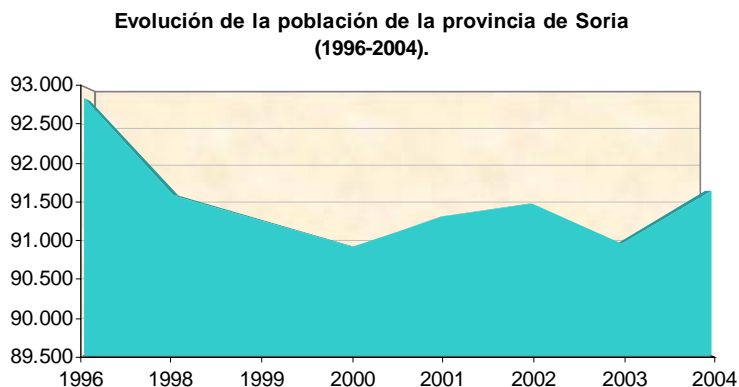
- Evolución
- Estructura de la población por edades.
- Estado civil
- Movimiento natural de la población
- Movimientos migratorios
- Distribución espacial
- Vivienda y hogares
- Empleo
- Educación

Los datos que a continuación se presentan han sido recopilados del INE, de la Dirección General de Estadística de la Junta de Castilla y León y del Anuario Sociológico de la Fundación La Caixa.

Ante la dificultad de desglosar en algunos casos los datos ofrecidos por las diferentes fuentes para la capital soriana y la provincia, en algunos casos los datos sobre la provincia incluirán a la capital y en otros la capital será excluida del análisis. En este último caso se señalará explícitamente (*Provincia sin capital*)

### *EVOLUCIÓN (1996-2004)*

La evolución de la población del total de la provincia es irregular. Así, en el periodo analizado, en tres años se produjo un descenso de la población (1998, 1999, 2000 y 2003) y en otros tres se produjo un aumento (2001, 2002 y 2004) que no compensaron las pérdidas de población, por lo que en el año 2004 residían en la provincia de Soria 1.196 personas menos que en 1996.

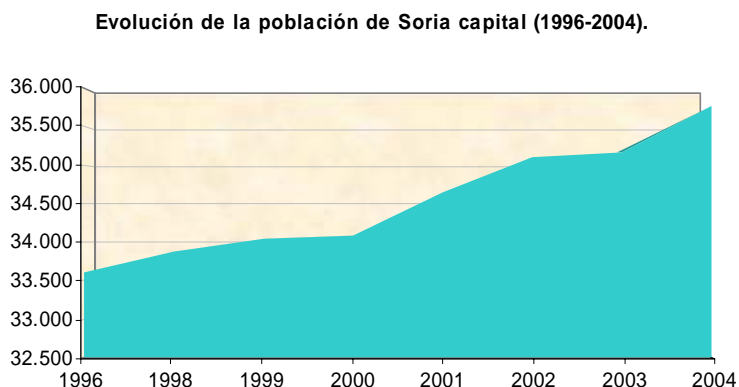


Fuente: INE, Series de población desde 1996, y elaboración propia.

Sin embargo, este análisis es insuficiente para conocer la evolución real de la población en la provincia de Soria.

Si analizamos los datos de la capital soriana por un lado y los del resto de la provincia por otro podemos observar dos tendencias opuestas:

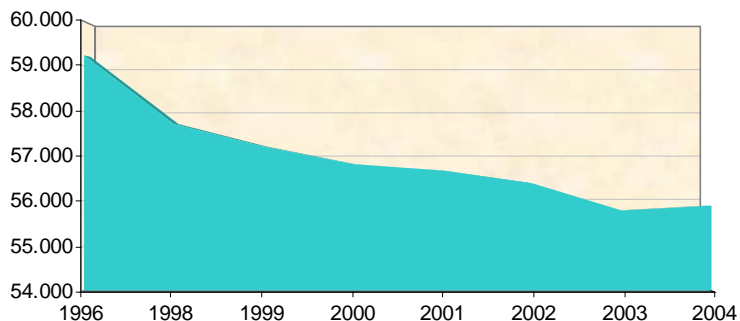
- Entre los años 1996 y 2004, la población de Soria capital aumento de forma constante, pasando de 33.597 a 35.769 (+6,46%).



Fuente: INE, Series de población desde 1996, y elaboración propia.

- En el mismo periodo de tiempo, la población del resto de la provincia sigue una tendencia completamente opuesta, perdiendo 3.368 habitantes, pasando de 59.251 a 55.883 (-5,68%).

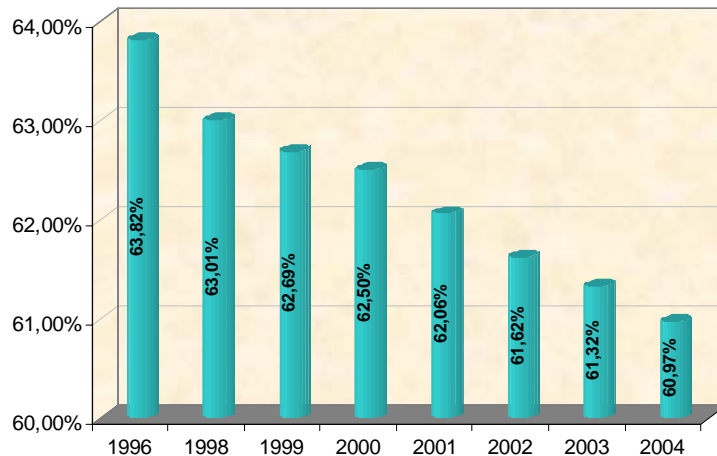
**Evolución de la población de la provincia de Soria (sin la capital) (1996-2004).**



Fuente: INE, Series de población desde 1996, y elaboración propia.

Estas dos tendencias hicieron que la participación de la población rural sobre el total de la provincia descendiera en un 2,84%.

**Participación de la población rural en el total de la provincia (1996-2003).**



Fuente: INE, Series de población desde 1996, y elaboración propia.

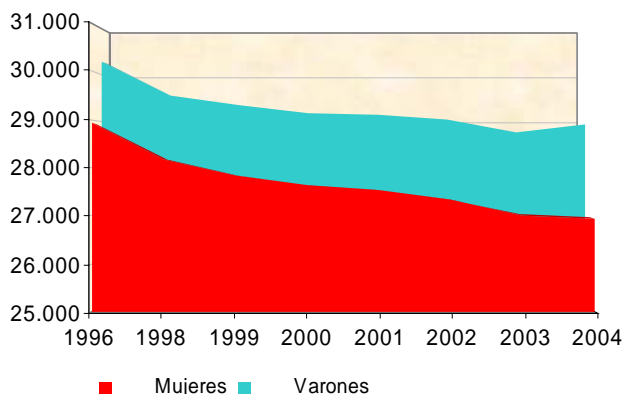
### EVOLUCIÓN POR SEXOS

Si en el año 1996 había en la provincia de Soria, sin contar la capital, 59.251, de las cuales 30.317 (51,17%) eran hombres y 28.934 (48,83%) eran mujeres; en el año 2004, había 55.883 personas, de las cuales 28.947 (51,80%) eran hombres y 26.936 mujeres (48,20%).

En el periodo analizado se ha registrado un descenso constante de la población de ambos sexos, excepto en el año 2004, en el que la población de hombres subió en 172 personas (+0,60% respecto a 2003).

Este descenso ha sido más importante en el caso de las mujeres, cuya población ha descendido en casi 2.000 personas entre 1996 y 2004, frente al descenso de 1.370 entre los hombres.

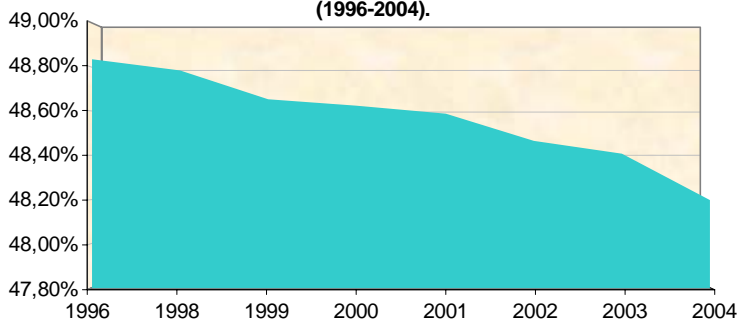
**Evolución de la población de la provincia de Soria (sin la capital) por sexos (1996-2004).**



Fuente: INE, Series de población desde 1996, y elaboración propia.

Esto ha hecho que la participación de la población femenina en la provincia de Soria, sin contar la capital haya pasado del 48,83% en 1996 al 48,20% en 2004

**Evolución de la participación de la mujer en la población de la provincia de Soria (sin capital). (1996-2004).**



Fuente: INE, Series de población desde 1996, y elaboración propia.

## *ESTRUCTURA DE LA POBLACIÓN POR EDADES*

La **pirámide de población de la provincia de Soria** muestra una forma similar al de la mayoría de las localidades españolas, dejando ver una serie de sucesos que se repiten y forman las diferentes vicisitudes en la pirámide:

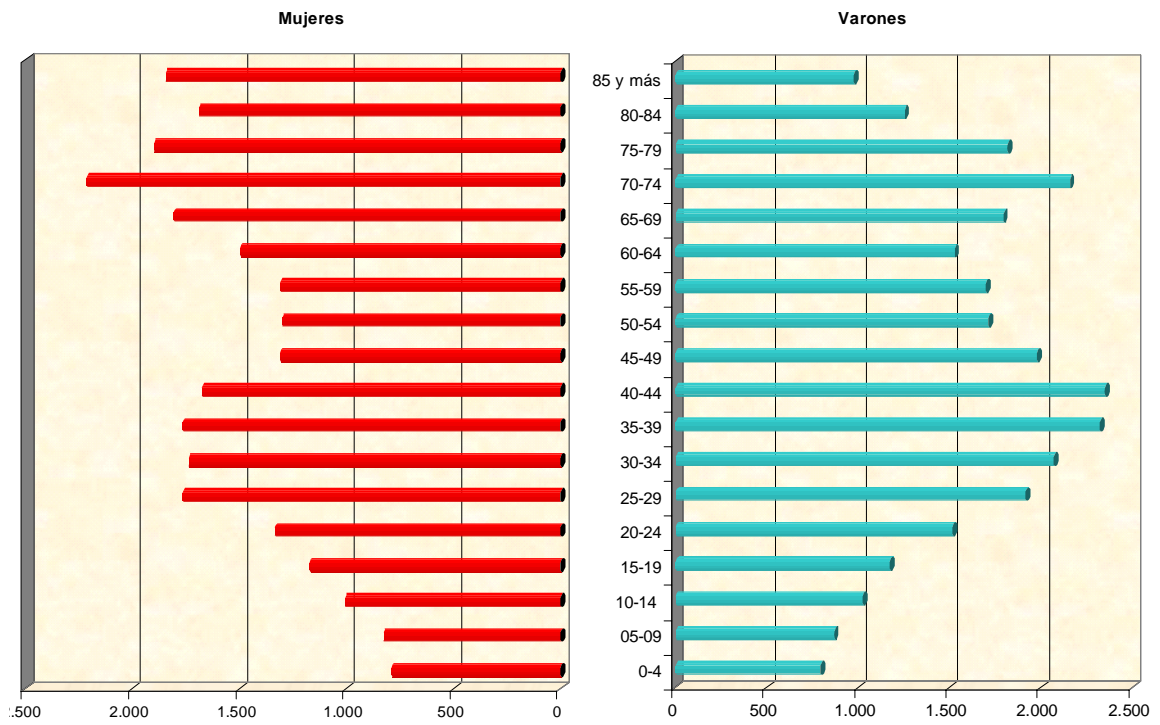
1. En la cúspide de la pirámide observamos una ligera depresión en los mayores de 80 años, especialmente entre los hombres, que se corresponde a las personas que tenía unos 20 años durante el periodo de la guerra civil española y que por lo tanto estaban luchando en uno u otro bando. Como es lógico, esta depresión se debe a todas aquellas personas que murieron durante este periodo de guerra.
2. Se observa otra depresión más o menos acentuada entre las personas que cuentan con unas edades comprendidas entre 45 y 65 años. Esto son los denominados “no natos” es decir, el resultado del descenso de la natalidad producido tanto en el periodo de guerra (1936-1939) como en los posteriores 15 años donde España vivió en una feroz autarquía económica.
3. Se aprecia un saliente entre las personas que cuentan con unas edades comprendidas entre 45 y 30 años. Esto es debido al denominado “baby boom” ocurrido en España entre los años 60 y 75. A partir de 1957 España mejora y sale de su autarquía económica, empieza a tener relaciones con otros países, mejora su economía y esto se refleja en que la tasa de natalidad durante estos años se dispara.
4. A partir de los años 80 la natalidad se va reduciendo de manera gradual, como sucede en los países desarrollados. Esto, se aprecia en la pirámide con un fuerte entrante a partir del grupo de edad 20 24 años, la pirámide va tomando una forma de pera, debido al descenso de la natalidad y al aumento de la esperanza de vida.

La peculiaridad de la pirámide de población de Soria es que nos encontramos ante una de las pirámides más envejecidas de España, aspecto que va a ser tratado más ampliamente en puntos posteriores.

Todas estas características las podemos observar en la pirámide poblacional de la provincia de Soria como se muestra a continuación:

## Pirámide de población de la provincia de Soria (sin capital).

Fuente: INE (Revisión del Padrón municipal 2004) y elaboración propia.



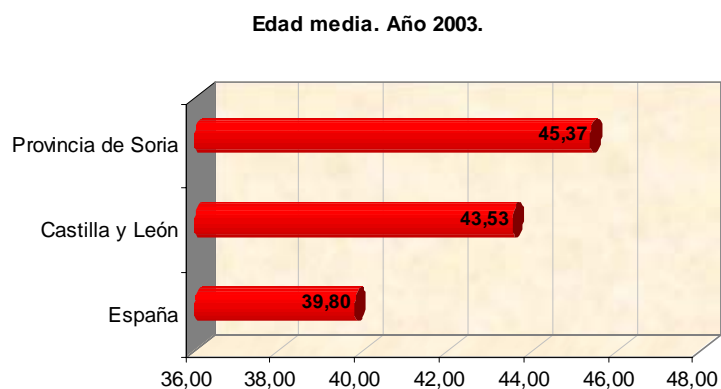
### EDAD MEDIA POBLACIONAL

La edad media poblacional es la media aritmética del conjunto de edades de los habitantes de cada provincia referida al Padrón municipal de 2003.

La edad media poblacional muestra el progresivo envejecimiento que está sufriendo la población española, como consecuencia de las bajas tasas de natalidad y mortalidad y de una alta esperanza de vida.

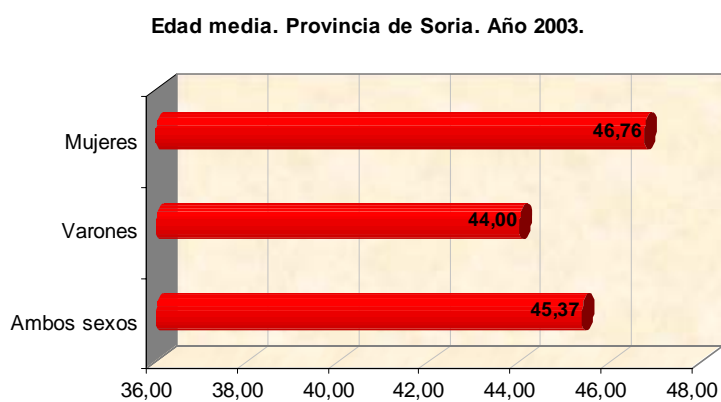
La edad media poblacional más alta se registra en aquellos ámbitos en los que las tasas de natalidad son más bajas, los flujos de inmigración menos acusados y la emigración ha sido históricamente más alta.

La provincia de Soria muestra una edad media superior a la media de la comunidad autónoma, que, a su vez, es superior a la nacional.



Fuente: INE, Revisión del Padrón municipal 2003, y elaboración propia.

Por sexos, y como ocurre en el resto del territorio nacional, la edad media de las mujeres es superior a la de los hombres (+2,76 años), debido a su mayor esperanza de vida.



Fuente: INE, Revisión del Padrón municipal 2003, y elaboración propia.

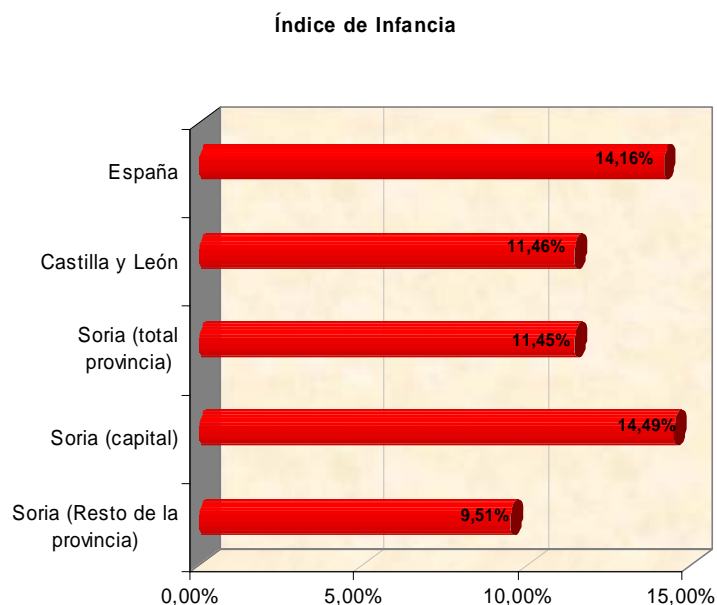
## INFANCIA Y JUVENTUD

Para estudiar la situación de la infancia y la juventud en la provincia de Soria, vamos a emplear los siguientes índices, calculados a partir de los datos del Padrón para 2004:

- El **Índice de Infancia** es el Número de niños (0 a 14 años) por cada 100 habitantes.  $(\text{Población de 0 a 14 años} / \text{Total población}) * 100$ .
- El **Índice de Juventud** es el número de jóvenes (15 a 29 años) por cada 100 habitantes.  $(\text{Población de 15 a 29 años} / \text{Total población}) * 100$ .
- **Índice de dependencia infantil** es el número de niños (0-14 años) por cada 100 adultos en edad de trabajar (15-64 años).

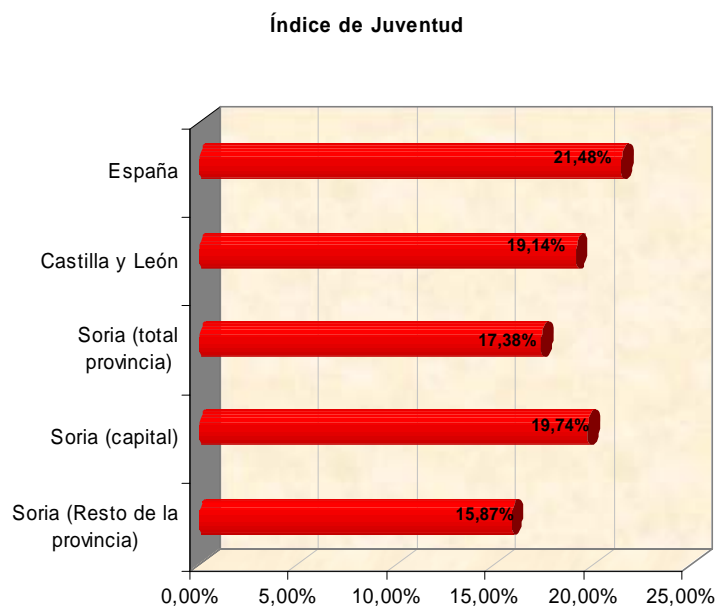
En general, todos los índices nos señalan la baja proporción de población con una edad inferior a los 30 años que viven en la provincia de Soria, en especial en el ámbito urbano.

El índice de infancia nos indica que menos de 10 de cada 100 habitantes de la provincia de Soria, sin contar la capital, tienen menos de 15 años, dato que contrasta con los más de 14% que alcanzan en el territorio Español. También se sitúa por debajo de la media de la comunidad autónoma. Señalar en este caso las diferencias entre la capital soriana con el resto de la provincia. Así, mientras en la capital el índice de infancia se sitúa ligeramente por encima de la media nacional, en el resto de la provincia se sitúa muy por debajo de éste.



Fuente: INE, revisión del Padrón municipal 2004, y elaboración propia.

La diferencia entre la situación de la provincia de Soria, sin contar la capital, y la de España o Castilla y León en relación con la proporción de población con una edad comprendida entre los 15 y 30 años es aún mayor. Si en Soria alcanza el 15,87%, en el total del territorio de la Comunidad autónoma este porcentaje aumenta en 3,27 puntos, situándose esta diferencia en 5,61 si la comparación se realiza con el porcentaje registrado a nivel nacional.

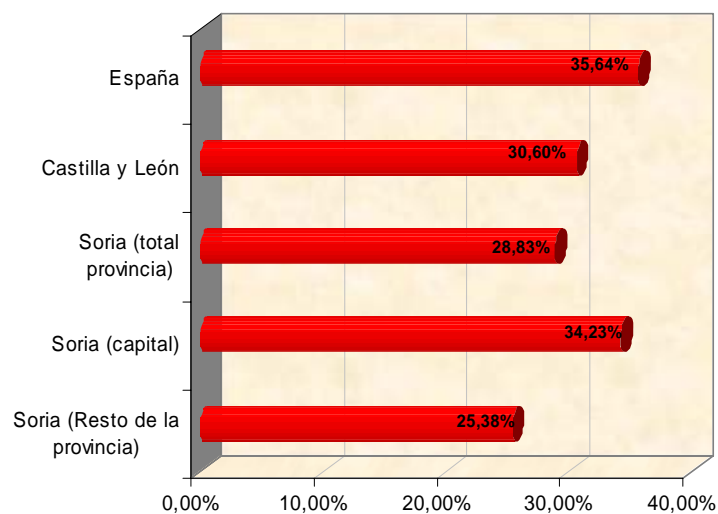


Fuente: INE, revisión del Padrón municipal 2004, y elaboración propia.

De la suma de los dos índices anteriores obtenemos la proporción de la población con menos de 30 años.

Como puede verse en la gráfica, de nuevo este porcentaje es sensiblemente inferior al registrado en todo el territorio nacional y las diferencias entre la capital y resto de la provincia son muy importantes.

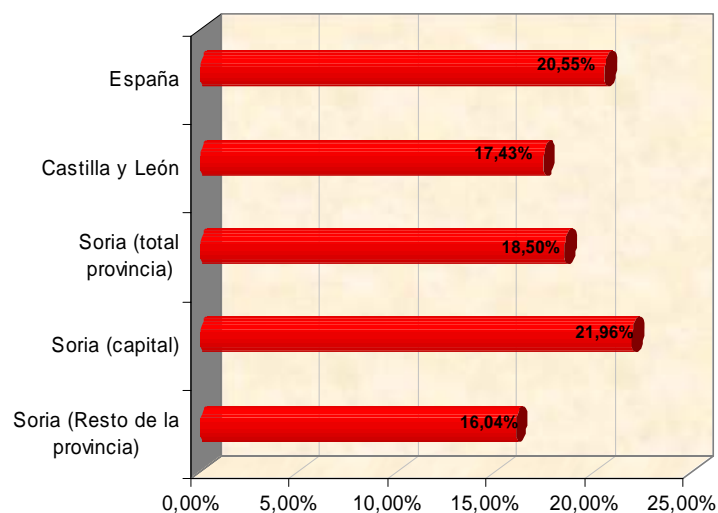
### Proporción de la población con menos de 30 años



Fuente: INE, revisión del Padrón municipal 2004, y elaboración propia.

Por último, el índice de dependencia infantil nos señala que en la provincia de Soria, sin contar la capital, por cada niño o niña con una edad inferior a los 15 años hay más de seis personas en edad de trabajar. Esta relación es superior a la existente a nivel nacional donde, aproximadamente, por cada niño o niña con una edad inferior a los 15 años hay 5 personas en edad laboral.

### Índice de dependencia infantil



Fuente: INE, revisión del Padrón municipal 2004, y elaboración propia.

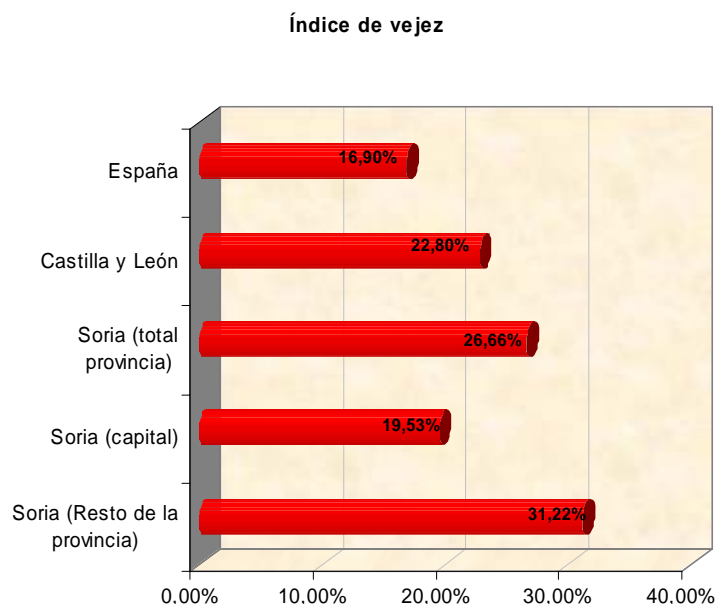
## PERSONAS MAYORES

Para analizar la situación de las personas mayores se expondrán los siguientes **índices: vejez, senectud, envejecimiento** y de **dependencia de los mayores**.

- Índice de vejez es el número de mayores (65 y más años) por cada 100 habitantes.  $(\text{Población de 65 y más años} / \text{Total población}) * 100$ .
- Índice de senectud es Porcentaje de población de 85 y más años sobre la población de 65 y más años.  $(\text{Población de 85 y más años} / \text{Población de 65 y más años}) * 100$ .
- Índice de envejecimiento es el Porcentaje de población de 65 y más años sobre la población de 0 a 14 años.  $(\text{Población de 65 y más años} / \text{Población de 0 a 14 años}) * 100$ .
- El Índice de dependencia de los mayores es Número de personas mayores por cada 100 personas potencialmente activas.  $(\text{Población de 65 y más años} / \text{Población de 15 a 64 años}) * 100$ . Indica el peso de la población potencialmente no activa respecto a la población potencialmente activa.

En general, se observan unas cifras más altas de todos estos indicadores que las registradas a nivel regional o nacional.

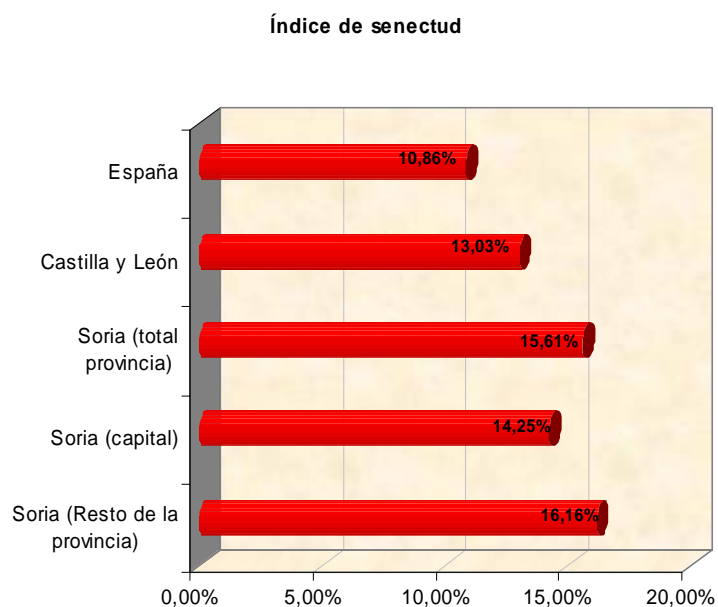
Para empezar, el índice de vejez es casi el doble del registrado a nivel nacional en el año 2004 y un 36,94% superior al registrado en el territorio de Castilla y León.



Fuente: INE, revisión del Padrón municipal 2004, y elaboración propia.

Además de obtener un índice de vejez muy alto, al compararlo el índice de senectud, se observa como este también es superior al registrado a nivel regional (+24,06%) y nacional (+48,81%). Es decir, no sólo nos encontramos ante una población en general envejecida, sino que la población con más de 65 años tiene más edad de la media nacional.

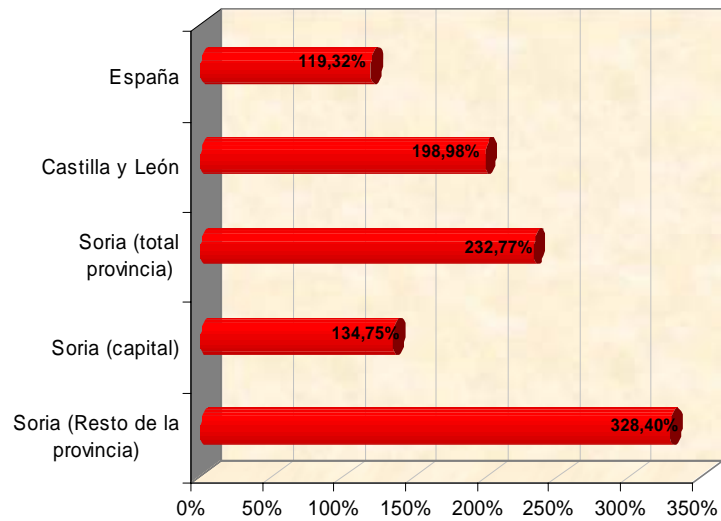
En este caso, el comportamiento de la capital es similar al del resto de la provincia, aunque no tan pronunciado. El índice de vejez se sitúa también por encima de la media regional y nacional, aunque por debajo del resto de la provincia.



Fuente: INE, revisión del Padrón municipal 2004, y elaboración propia.

Además, el índice de envejecimiento es 2,75 veces el nacional y 1,65 veces el regional. En el año 2004, en la provincia de Soria, sin contar la capital, por cada niño o niña con menos de 15 años hay más de tres personas con más de 65 años.

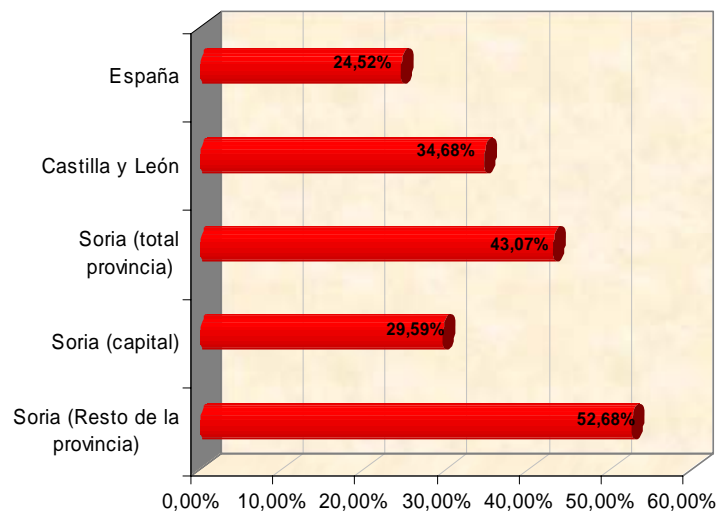
### Índice de envejecimiento



Fuente: INE, revisión del Padrón municipal 2004, y elaboración propia.

El índice de dependencia de mayores nos señala que, por cada habitante de la provincia de Soria, sin contar la capital, con una edad superior a los 65 años hay algo menos de dos personas en edad de trabajar (entre 15 y 65 años), la mitad que en el territorio español.

### Índice de dependencia de mayores



Fuente: INE, revisión del Padrón municipal 2004, y elaboración propia.

## ESTADO CIVIL

A continuación se muestra la **distribución** de la **población** que, a 1 de noviembre de 2001, residía en viviendas familiares **según su estado civil**: solteros/as, casados/as, viudos/as, separados/as y divorciados/as, y otros/as de quienes no consta su estado civil.

Los/as casados/as constituyen el 46,5% de la población española que reside en viviendas familiares, frente al 43,1% cuyo estado civil es la soltería. Entre ambos suman el 89,6% del total poblacional. Los/as separados/as (1,8%) o divorciados/as (1,1%) representan una pequeña parte (2,9%) de la población española.

Frente a estos datos, cabe destacar que los/as viudos/as ascienden al 6,5%, no existiendo constancia del 1,1% restante. La estructura del estado civil poblacional se distribuye de forma homogénea en la mayor parte de España. La siguiente tabla muestra esta distribución para la provincia de Soria (con y sin su capital), su capital y Castilla y León.

Distribución de la población por estado civil (2001)								
	Soria		Total Prov. Soria		Prov Soria (sin capital)		Castilla y León	
Solteros	15.750	45,58%	38.175	42,90%	22.425	41,20%	1.017.059	41,87%
Casados	15.953	46,17%	42.181	47,40%	26.228	48,19%	1.166.591	48,03%
Viudos	1.996	5,78%	6.900	7,75%	4.904	9,01%	182.337	7,51%
Separados	441	1,28%	837	0,94%	396	0,73%	29.205	1,20%
Divorciados	207	0,60%	372	0,42%	165	0,30%	14.432	0,59%
No consta	206	0,60%	516	0,58%	310	0,57%	19.321	0,80%

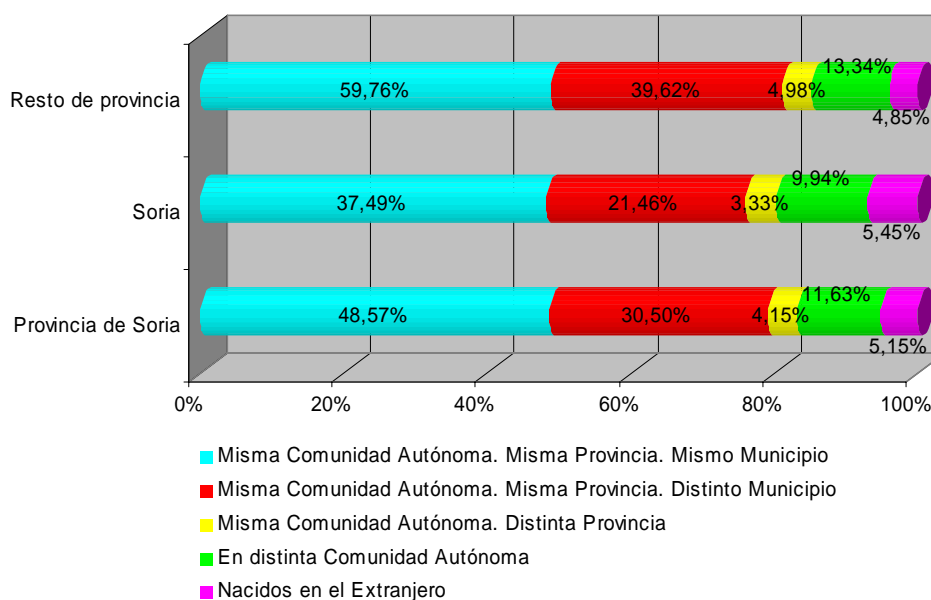
Fuente: Fundación La Caixa. Anuario Social de España

## LUGAR DE NACIMIENTO

Esta variable divide, en términos porcentuales, la **población residente** de un **municipio según ésta haya nacido en el mismo municipio donde reside**, en **otro municipio** de la **misma provincia**, en **otro** de la **misma comunidad autónoma**, en **otra comunidad** o en el **extranjero**. Esta información está referida a la Revisión del Padrón de 2004.

Las diferencias entre la capital y el resto de la provincia soriana no son muy importantes y se encuentran en el hecho de si la población ha nacido el municipio de residencia (cosa que ocurre en una mayor proporción en el ámbito rural) o en otro municipio de la misma provincia (hecho que se registra con mayor frecuencia en la capital de la provincia).

Población por relación lugar de nacimiento y de residencia. Año 2004



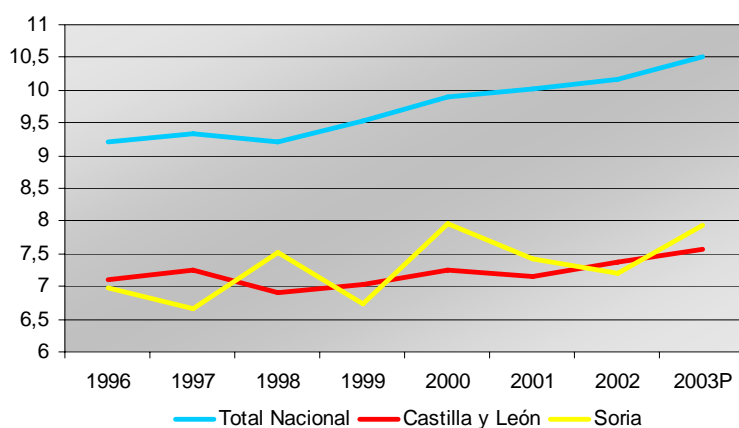
Fuente: INE, revisión del Padrón 2004 y elaboración propia.

## MOVIMIENTO NATURAL DE LA POBLACIÓN

El movimiento natural es una de las vías para explicar las variaciones poblacionales de los últimos años.

En relación con la tasa bruta de natalidad, puede observarse que en el periodo 1996-2003 se sitúa claramente por debajo de la media nacional, con unas cifras semejantes a las de la comunidad autónoma, si bien con un comportamiento más pronunciado.

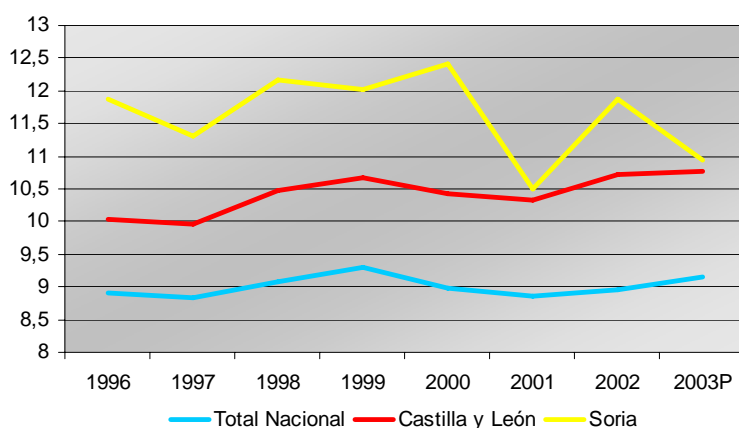
Tasa bruta de natalidad, por 1000 habitantes.



Fuente: INE y elaboración propia.

La tasa de mortalidad se sitúa por encima de la media nacional y regional, aunque en los últimos años parece converger con la regional

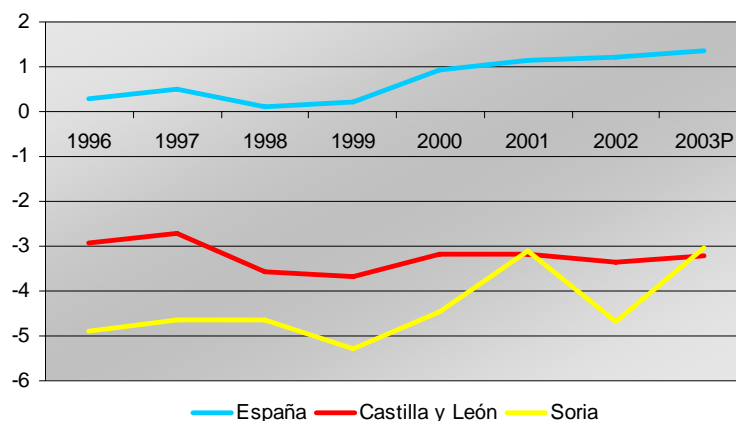
Tasa bruta de mortalidad, por 1000 habitantes.



Fuente: INE y elaboración propia.

Como consecuencia, el saldo vegetativo es negativo en todos los años analizados, inferior al saldo nacional y regional, aunque en este ultimo caso se observa una tendencia convergente.

**Saldo vegetativo, por 1000 habitantes.**



Fuente: INE y elaboración propia.

La siguiente tabla recoge las cifras provisionales de 2003 en relación con el movimiento natural de la población:

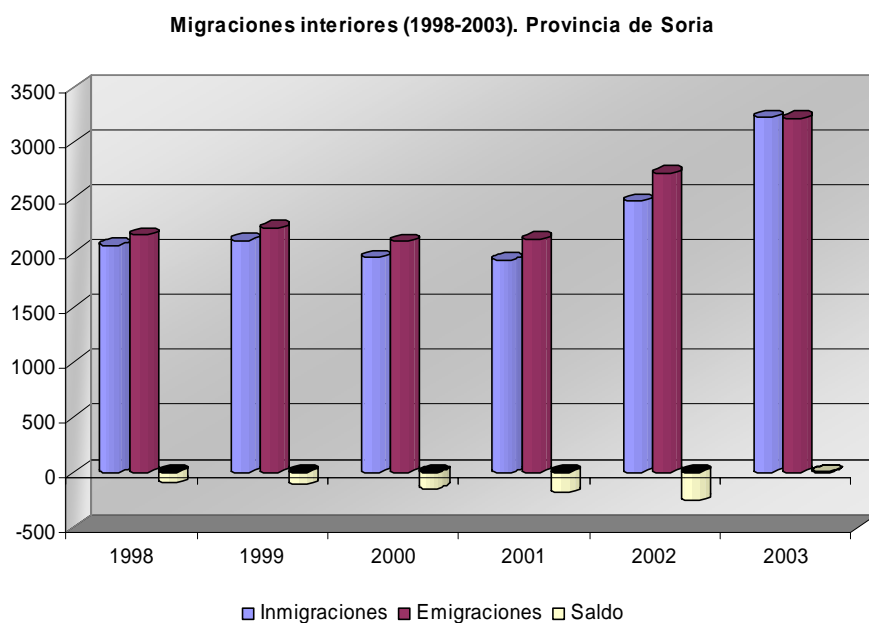
<b>Movimiento natural de la población. Resultados provisionales 2003</b>					
	<b>España</b>	<b>Castilla y León</b>	<b>Soria (total provincia)</b>	<b>Soria (capital)</b>	<b>Soria (provincia sin capital)</b>
Matrimonios	210.155	12.263	456	207	249
Nacimientos niños	226.562	9.413	352	222	130
Nacimientos niñas	213.301	9.177	369	248	121
Total nacimientos	439.863	18.590	721	470	251
Defunciones varones	199.315	14.061	524	335	189
Defunciones mujeres	184.414	12.447	471	270	201
Total defunciones	383.729	26.508	995	605	390
Crecimiento vegetativo	56.134	-7.918	-274	-135	-139

Fuente: INE y elaboración propia

## MOVIMIENTOS MIGRATORIOS

Los movimientos migratorios han cobrado una gran importancia en los últimos años, al convertirse España en destino de las inmigraciones.

Al analizar las migraciones interiores en la provincia de Soria, se observa una pérdida de población autóctona, como puede verse en el siguiente gráfico, que refleja el saldo migratorio interior para el periodo comprendido entre los años 1998 y 2003:

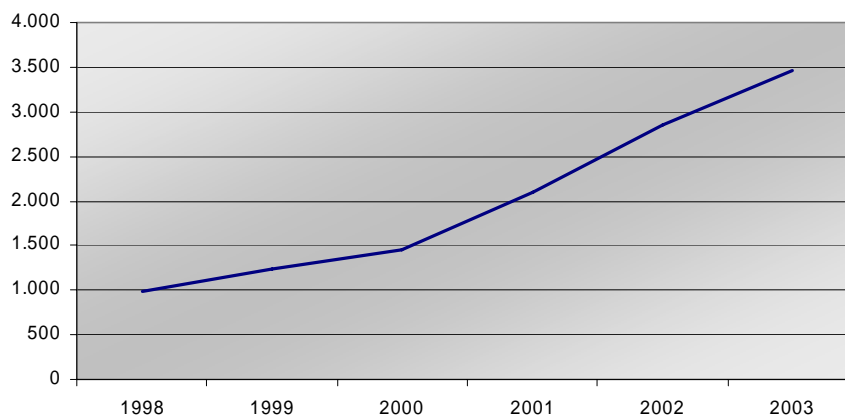


Fuente: INE y elaboración propia.

El gráfico refleja una pérdida de población en todos los años analizados, excepto en el 2003. Al mismo tiempo, también se observa un aumento en el volumen de la migración. Así, mientras que en año 1998 se produjeron 4.225 movimientos migratorios, en el 2003 esta cifra aumenta hasta los 6.443, lo que supuso un aumento del 52,50%.

En relación con la migración exterior, el número de extranjeros residentes legalmente en Soria se ha multiplicado por 3,5 entre los años 1998 y 2003.

**Evolución del número total de extranjeros residentes legalmente en Soria (1998-2003)**



Fuente: INE y elaboración propia.

La siguiente tabla refleja los Extranjeros residentes en Soria, agrupados por nacionalidad en el año 2003. Destacan las nacionalidades: ecuatoriana, marroquí y búlgara, entre las que suman el 48,97% de la población inmigrante en la provincia de Soria.

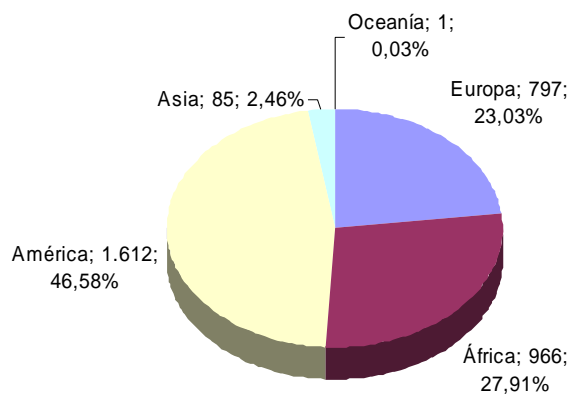
<b>Extranjeros residentes en Soria, agrupados por nacionalidad. Año 2003</b>			
			<b>% sobre el total</b>
<b>Europa</b>	Alemania	24	0,69%
	Austria	0	0,00%
	Bélgica	4	0,12%
	Bulgaria	257	7,43%
	Dinamarca	2	0,06%
	Finlandia	1	0,03%
	Francia	42	1,21%
	Grecia	1	0,03%
	Hungría	0	0,00%
	Irlanda	1	0,03%
	Italia	40	1,16%
	Luxemburgo	0	0,00%
	Noruega	1	0,03%
	Países Bajos	4	0,12%
	Polonia	12	0,35%
	Portugal	147	4,25%
	Andorra	0	0,00%
	Reino Unido	15	0,43%
	Rumanía	163	4,71%
	Suecia	0	0,00%
	Suiza	2	0,06%
	Ucrania	33	0,95%
	Moldova	3	0,09%
	Lituania	1	0,03%
	Rep. Checa	2	0,06%
	Eslovaquia	0	0,00%

	Rusia	11	0,32%
	Yugoslavia	1	0,03%
	Otros de Europa	30	0,87%
África	Argelia	96	2,77%
	Cabo Verde	1	0,03%
	Egipto	0	0,00%
	Gambia	105	3,03%
	Ghana	12	0,35%
	Guinea	8	0,23%
	Guinea Bissau	6	0,17%
	Guinea Ecuatorial	8	0,23%
	Malí	86	2,48%
	Marruecos	524	15,14%
	Mauritania	73	2,11%
	Nigeria	5	0,14%
	Senegal	24	0,69%
	Túnez	0	0,00%
Otros de África	18	0,52%	
América del Norte y del Centro	Canadá	0	0,00%
	Costa Rica	0	0,00%
	Cuba	75	2,17%
	El Salvador	0	0,00%
	Estados Unidos	7	0,20%
	Guatemala	3	0,09%
	Haití	0	0,00%
	Honduras	11	0,32%
	Méjico	19	0,55%
	Nicaragua	0	0,00%
	Panamá	1	0,03%
	República Dominicana	141	4,07%
América del Sur	Argentina	73	2,11%
	Bolivia	67	1,94%
	Brasil	41	1,18%
	Colombia	162	4,68%
	Chile	6	0,17%
	Ecuador	914	26,41%
	Paraguay	6	0,17%
	Perú	63	1,82%
	Uruguay	11	0,32%
	Venezuela	12	0,35%
	Otros de América	0	0,00%
Asia	Bangladesh	0	0,00%
	China	71	2,05%
	Corea del Sur	0	0,00%
	Filipinas	2	0,06%
	India	0	0,00%
	Irán	0	0,00%
	Japón	7	0,20%
	Jordania	0	0,00%
	Líbano	2	0,06%
	Pakistán	0	0,00%
	Siria	0	0,00%
	Otros de Asia	3	0,09%
	Oceanía	Australia	1
Nueva Zelanda		0	0,00%
Otros de Oceanía		0	0,00%
No consta		0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>3.461</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: INE y elaboración propia

Por continentes, América es la principal procedencia, casi el 50% de los inmigrantes proceden de este continente.

**Extranjeros residentes en Soria agrupados por continentes.  
Año 2003.**



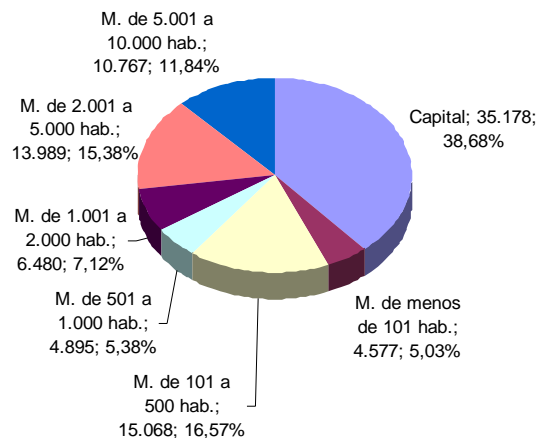
Fuente: INE y elaboración propia.

## DISTRIBUCIÓN ESPACIAL DE LA POBLACIÓN

El análisis de la distribución espacial de la población según el tamaño de los municipios otorga un enfoque diferente al dado hasta ahora en el estudio y que nos señala características muy importantes de la provincia de Soria.

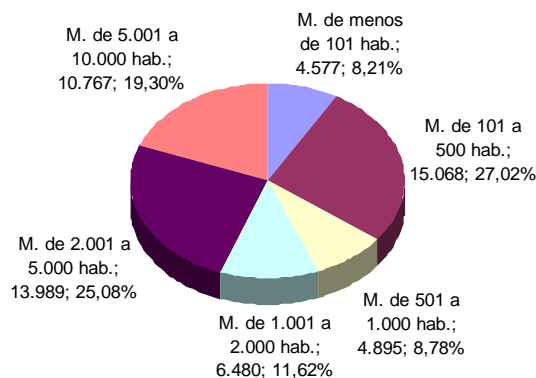
Al analizar la distribución espacial de la población por el tamaño de los municipios, casi el 40% de la población que vive en la provincia de Soria lo hace en su capital y la mitad de la población en poblaciones con menos de 5.000 habitantes, como puede verse en el gráfico.

Población de Soria por tamaño del municipio. Año 2003.



Fuente: INE, Revisión del Padrón municipal 2003, y elaboración propia

Población de Soria (sin capital) por tamaño del municipio. Año 2003.

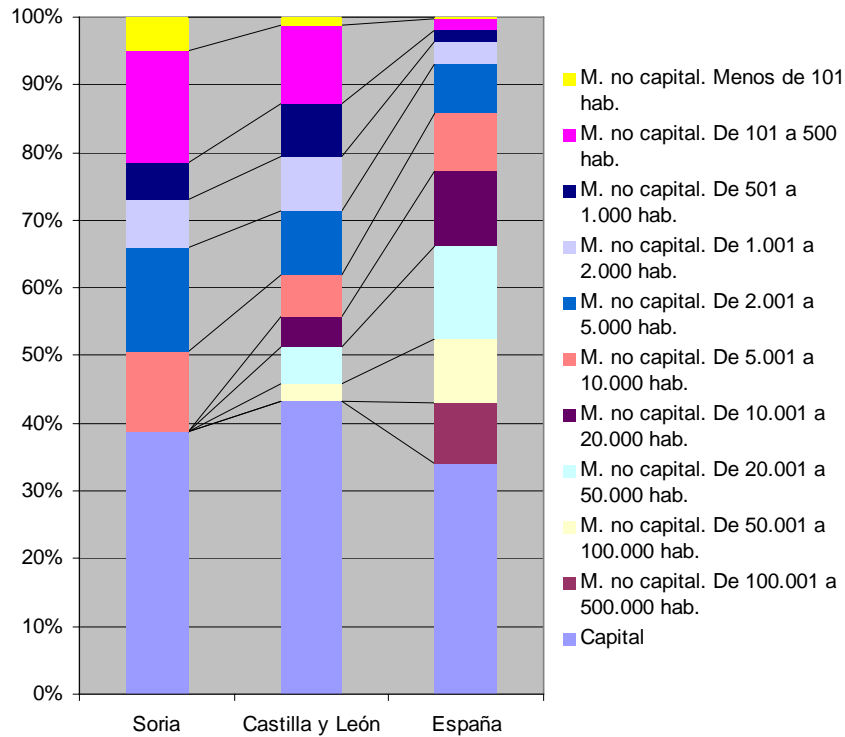


Fuente: INE, Revisión del Padrón municipal 2003, y elaboración propia

Si no tenemos en cuenta la población de la capital, más del 40% de la población habita en núcleos rurales con menos de 1.000 habitantes.

Nos encontramos por tanto ante una población muy dispersa en pequeños núcleos de población, que se pone más de manifiesto al comparar los datos con los resultados nacionales y regionales.

**Distribución de la población por tamaño del municipio. Año 2003.**



Fuente: INE, Revisión del Padrón municipal 2003, y elaboración propia

### 3.3.2. VIVIENDA Y HOGARES

Los datos que a continuación se exponen se corresponden con el número de viviendas y hogares a 1 de noviembre de 2001 (datos provisionales del INE).

El **número total** de **viviendas** en la provincia de Soria es de 65.010, de las cuales 19.539 corresponden a la capital.

En el total de la provincia de Soria se observa un porcentaje ligeramente superior de viviendas secundarias e inferior de viviendas principales al registrado en la capital y en la comunidad autónoma.

	Soria (capital)	Prov. Soria	Castilla y León
<b>Núm. de viviendas</b>	19.539	65.010	1.469.463
<b>Viviendas principales</b>	64,70%	51,80%	60,80%
<b>Viviendas secundarias</b>	20,70%	31,30%	23,80%
<b>Viviendas vacías</b>	14,10%	16,60%	14%

Fuente: Fundación La Caixa y elaboración propia

Por lo que se refiere al **tamaño** de los **hogares**, media de miembros por hogar y porcentaje de hogares con 1 miembro, con 2, con 3 ó 4 y con 5 o más miembros, la estructura interna de los hogares muestra que, en el total nacional una quinta parte de los mismos están constituidos por sólo una persona (20,7%), mientras que una cuarta parte los forman dos miembros (25,2%), y un 42,5% están compuestos por tres o cuatro personas. Los hogares con cinco o más miembros alcanzan algo más de uno de cada diez (11,6%).

Estos porcentajes son similares, en líneas generales, a los que se registran en la provincia de Soria, como se refleja en la siguiente tabla, si bien se registra un mayor porcentaje de hogares con un miembro y menor en hogares con tres ó cuatro miembros.

	Soria (capital)	Prov. Soria	Castilla y León
Núm. de hogares	12.648	33.650	892.912
Hogares con 1 miembro	22,60%	26%	23,40%
Hogares con 2 miembros	25,20%	26,30%	26%
Hogares con 3-4 miembros	43,30%	38%	40,80%
Hogares con 5 o más miembros	9%	9,60%	9,80%
Núm. de miembros por hogar	2,7	2,6	2,70%

Fuente: Fundación La Caixa y elaboración propia

A continuación se muestra la distribución de los **hogares según el régimen de tenencia** de su vivienda (propiedad, alquiler y otros), así como el porcentaje de hogares con disponibilidad de

una segunda vivienda (vivienda usada en vacaciones, fines de semana, etc., ya sea en propiedad, en alquiler o cedida gratis).

Los porcentajes registrados en la capital soriana, su provincia y en Castilla y León son muy similares.

	Soria (capital)	Prov. Soria	Castilla y León
<b>Hogares por régimen de tenencia de la vivienda</b>			
<i>Hogares con vivienda en propiedad</i>	85,50%	86,10%	84,80%
<i>Hogares con vivienda en alquiler</i>	10,20%	7,20%	8,80%
<i>Hogares con vivienda en otro régimen</i>	4,10%	6,60%	6,40%
<b>Hogares con disponibilidad de segunda vivienda</b>	<b>2,30%</b>	<b>2%</b>	<b>1,90%</b>

Fuente: Fundación La Caixa y elaboración propia

### 3.3.3. EMPLEO

Para el análisis del **mercado laboral** los datos que recoge la EPA y el INEM se detallan hasta nivel provincial, no municipal, lo que hace que los datos que a continuación se exponen se hayan calculado a partir del Número de parados registrados en el INEM en cada municipio, a 30 de junio de 2003, relativizado por la población de 15 y más años del mismo municipio, referida al Padrón de 1 de enero de 2002. (Parados registrados en el INEM/ Población de 15 y más años)\*100.

La **tasa de paro** registrado en el total de la provincia de Soria se sitúa por debajo de la regional y a la tasa nacional (4,5%).

<b>Tasa de paro registrado (%)</b>	
<b>Soria (capital)</b>	3
<b>Prov. Soria</b>	2,3
<b>Castilla y León</b>	4,2

Fuente: Fundación La Caixa y elaboración propia

**Dos índices relacionados** con el **empleo** son el Índice de estructura de la población en edad potencialmente activa y el Índice de reemplazo de la población en edad potencialmente activa.

- El **Índice** de **estructura** de la **población** en **edad potencialmente activa** es el porcentaje de población potencialmente activa (16 y más años) sobre la población de 16 a 39 años y de 40 a 64 años.
- El **Índice reemplazo** de la población en edad potencialmente activa es el porcentaje de la población de 15 a 24 años sobre la de 55 a 64 años. (Población de 15 a 24 años/Población de 55 a 64 años)\*100.

Estos indicadores se sitúan en la provincia de Soria por debajo de la capital y la región:

	Índice estructura población en edad potencialmente activa (%)		Índice reemplazo de la población en edad potencialmente activa (%)	
	2002	2001	2002	2001
<b>Soria (capital)</b>	124,6	125,4	146,2	146
<b>Prov. Soria</b>	115,3	116,7	110,1	110
<b>Castilla y León</b>	116,3	118,3	121,3	123,4

Fuente: Fundación La Caixa y elaboración propia

### 3.3.4. EDUCACIÓN

Para empezar se muestra el **total** de **centros escolares**, tanto públicos como privados, de Soria y Castilla y León.

	Total centros escolares	Centros escolares públicos	Centros escolares privados	Centros escolares educación infantil
<b>Soria (capital)</b>	24	18	6	15
<b>Prov. Soria</b>	56	46	10	37
<b>Castilla y León</b>	1.410	1.033	377	967

Esta tabla muestra que el 57,14% del total de centros escolares de la provincia de Soria se encuentran en el medio rural, de los cuales el 75% son públicos. Por último, del total de centros escolares de la provincia de Soria, el 62,50% son de educación infantil.

Por lo que se refiere al **nivel de instrucción** de la población soriana, se observa un menor nivel de formación en el medio rural que en el resto de la provincia.

Así, el porcentaje de población analfabeta y sin estudios es superior en el medio rural que en la capital, siendo el porcentaje inferior al registrado a nivel regional.

También es superior el porcentaje de personas con estudios primarios, superior en este caso al de la CC.AA.

Todo esto hace que el porcentaje de personas con estudios secundarios y universitarios sea inferior.

En el cuadro que se muestran a continuación, se pueden ver las diferencias en cada uno de los niveles de instrucción.

	<b>Soria (capital)</b>	<b>Prov. Soria</b>	<b>Castilla y León</b>
Analfabetos	0,50%	0,60%	1,00%
Sin estudios	3,50%	7,50%	10,00%
Analfabetos y sin estudios	4,00%	8,10%	11,00%
Estudios primarios	27,80%	34,60%	30,30%
Estudios secundarios	47,00%	43,50%	45,10%
Estudios universitarios	21,20%	13,80%	13,60%
<b>Fuente: Fundación La Caixa y elaboración propia</b>			

## 4. EL SISTEMA DE ACCIÓN SOCIAL DE LA DIPUTACIÓN DE SORIA

---

Se presenta a continuación tanto las funciones delegadas que por ley tienen encomendadas la Diputaciones provinciales y por ende la Diputación de Soria, así como la estructura con que dicha diputación acomete las funciones delegadas, para posteriormente reseñar los programas más relevantes que se vienen desarrollando en la Diputación por parte de los Servicios Sociales al objeto de lograr una mejora en la calidad de vida y de bienestar social de la ciudadanía de la provincia de Soria.

### 4.1 Funciones delegadas a las Corporaciones Locales en el SAS, Art. 36 Ley 18/18.

Los Servicios Sociales de la Diputación de Soria, vienen desarrollando, al amparo entre otras de la Ley 18/1988, de 28 de diciembre, de Acción Social y Servicios Sociales, las funciones que la misma establece en su artículo 36, las cuales son:

1. Crear organizar y gestionar los servicios sociales básicos y específicos de ámbito provincial y supramunicipal.
2. Promover la participación de la iniciativa privada sin ánimo de lucro en la prestación de los servicios sociales.
3. Regular la organización, composición y funcionamiento de los Consejos Provinciales de Acción Social.
4. Proceder al establecimiento de Consejos Sociales Rurales de Acción Social.
5. Coordinar los servicios sociales municipales a fin de asegurar la prestación integral y adecuada en la totalidad del territorio provincial.
6. Establecer la programación provincial en armonía con la regional.
7. La cooperación y asistencia técnica, económica y jurídica a los municipios, especialmente a los de menor capacidad económica y de gestión de la acción social.
8. Establecimiento de prestaciones complementarias para fomentar la animación comunitaria.
9. Colaboración con la Junta de Castilla y León en las facultades de autorización administrativa, inspección y sanción, prevención, estudio de recursos y necesidades, y de promoción, y formación.
10. El ejercicio de las facultades de inspección y sanción en sus propios centros.
11. Propuesta del mapa de servicios sociales en el ámbito de su competencia.
12. Todas aquellas que le sean atribuidas, transferidas o delegadas de acuerdo con la legislación vigente.

## **4.2 Los Servicios Sociales en la Diputación de Soria.**

Los Servicios Sociales en la Diputación de Soria están formados por una serie de departamentos en los cuales se incluyen los diferentes programas que se llevan a cabo desde los servicios sociales.

### **Servicios sociales básicos**

#### **1. Programa Información y Orientación**

#### **2. Programa de apoyo a la familia y convivencia.**

- Programa de Intervención Familiar
- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Teleasistencia.
- Ayudas de Emergencia Social.
- Plan de Igualdad de Oportunidades.
- Programa Educar en Familia.

#### **3. Programa de prevención e inserción. Acción Social Comunitaria.**

- Programa de Desarrollo Gitano.
- Programa de prevención y envejecimiento activo.
- Programa de atención a la infancia-juventud.
- Programa integral de apoyo a la familia.
- Programa de atención a personas con discapacidad.
- Programa de acciones en la inclusión social.
- Programa de orientación e inserción laboral.
- Programa de Ingresos Mínimos de Inserción.
- Plan de Drogas.

### **Servicios sociales específicos.**

#### **1. Programa Información y Orientación.**

#### **2. Programa de Prevención y Envejecimiento.**

#### **3. Programa de gestión, tramitación y seguimiento de plazas en Centros Residenciales.**

### **Atención a diversos sectores.**

**1. Programa de colaboración con entidades para la atención a colectivos específicos de la población.**

**2 Programa de subvenciones para la cooperación a países o regiones en vías de desarrollo y al pueblo saharauí.**

### **Otros**

**1. Programas de mantenimiento y seguimiento del Registro Provincial de Voluntariado**

# CONCLUSIONES DERIVADAS DEL DIAGNÓSTICO

En las siguientes páginas se expondrán las conclusiones más importantes.

Las mismas recogen las características más relevantes en cuanto aspectos relacionados con el *macroentorno* en que los Servicios Sociales de la Diputación de Soria prestan sus servicios, utilizando para ello fuentes estadísticas; así como, las opiniones expresadas por los/as trabajadores/as de los Servicios Sociales en cuanto a aspectos relacionados con el *microentorno* en que los Servicios Sociales se desenvuelven.

Estas conclusiones sientan las bases para el desarrollo del Plan de Servicios Sociales de la Diputación de Soria (2006-2010), cuyo objetivo último es la mejora de la calidad de vida de todos los habitantes de la provincia de Soria.

## MACROENTORNO: FUENTES ESTADÍSTICAS

---

Las conclusiones aquí expuestas se centran en aspectos relacionados con: la estructura de la población por edades, los movimientos migratorios y la distribución espacial de la población.

## POBLACIÓN

---

***Se aprecia un incremento de personas, en situación de dependencia, e incremento en la demanda de servicios por parte de la población mayor de 65 años, incremento que se va a seguir produciendo en los próximos años, derivado del envejecimiento de la población***

La población de la provincia de Soria ha disminuido en 3.368 habitantes (el 5,68%), pasando de 59.251 a 55.883 entre los años 1996 a 2004.

La población de la provincia de Soria sufre una paulatina masculinización, las mujeres representan el 48,2% frente al 51,8% de los hombres, y dicha masculinización es más apreciable en las edades de 30 a 49 años; en los tramos de edad más altos, 70 y más las mujeres son mayoría.

Una de las peculiaridades de la estructura de la población de Soria es que nos encontramos ante una de las provincias más envejecidas de España.

Menos de 10 de cada 100 habitantes de la provincia de Soria, sin contar la capital, tienen menos de 15 años, dato que contrasta con los más de 14% que alcanzan en el territorio Español. También se sitúa por debajo de la media de la comunidad autónoma. Señalar en este caso las diferencias entre la capital soriana con el resto de la provincia. Así, mientras en la capital en índice de infancia se sitúa ligeramente por encima de la media nacional, en el resto de la provincia se sitúa muy por debajo de éste.

La diferencia entre la situación de la provincia de Soria, sin contar la capital, y la de España o Castilla y León en relación con la proporción de población con una edad comprendida entre los 15 y 30 años es aún mayor. Si en Soria alcanza el 15,87%, en el total del territorio de la Comunidad autónoma este porcentaje aumenta en 3,27 puntos, situándose esta diferencia en 5,61, si la comparación se realiza con el porcentaje registrado a nivel nacional.

El índice de vejez (proporción de población de 65 o más años sobre el total de la población) en la provincia de Soria, sin contar la capital, es del 31,22%, casi el doble del registrado a nivel nacional en el año 2004 y un 36,94% superior al registrado en el territorio de Castilla y León.

Además de obtener un índice de vejez muy alto, al calcular el índice de senectud (porcentaje de población de 85 y más años sobre la población de 65 y más años), se observa como éste también es superior al registrado a nivel regional (+24,06%) y nacional (+48,81%). Es decir, no sólo nos encontramos ante una población en general envejecida, sino que la población con más de 65 años tiene más edad de la media nacional.

	España	Castilla y León	Soria (total provincia)	Soria (capital)	Soria (Resto de la provincia)
Índice de Infancia	14,16%	11,46%	11,45%	14,49%	9,51%
Índice de Juventud	21,48%	19,14%	17,38%	19,74%	15,87%
Índice de vejez	16,90%	22,80%	26,66%	19,53%	31,22%
Índice de senectud	10,86%	13,03%	15,61%	14,25%	16,16%

Fuente: INE, revisión del Padrón municipal 2004, y elaboración propia.

## MOVIMIENTOS MIGRATORIOS

---

***Incremento de la población inmigrante extranjera. En los últimos años se ha multiplicado por más de tres la población inmigrante residente en la provincia de Soria. Este hecho ha tenido un efecto directo sobre las demandas a los Servicios Sociales, al pasar a ser uno de los colectivos prioritarios en las actuaciones a realizar, tanto para su integración social como laboral.***

<b>Evolución del número total de extranjeros residentes legalmente en Soria (1998-2003)</b>	
<b>1998</b>	989
<b>1999</b>	1.244
<b>2000</b>	1.455
<b>2001</b>	2.094
<b>2002</b>	2.857
<b>2003</b>	3.461

Fuente: INE y elaboración propia

<sup>1</sup> En relación con la migración exterior, el número de extranjeros residentes legalmente en Soria se multiplicó por 3,5 entre los años 1998 y 2003.

## DISTRIBUCIÓN ESPACIAL DE LA POBLACIÓN

***Núcleos poblacionales dispersos y con escaso número de habitantes, lo que dificulta la prestación de servicios y exige un esfuerzo en mejorar la movilidad de los mismos.***

Al analizar la distribución espacial de la población por el tamaño de los municipios, casi el 40% de la población que vive en la provincia de Soria lo hace en su capital y la mitad de la población en poblaciones con menos de 5.000 habitantes, como puede verse en el gráfico.

Si no tenemos en cuenta la población de la capital, más del 40% de la población habita en núcleos rurales con menos de 1.000 habitantes.

Nos encontramos por tanto ante una población muy dispersa en pequeños núcleos de población.

Distribución de la población en la provincia de Soria por tamaño del municipio y sexo (Unidad: Personas)				
	Ambos sexos	Varones	Mujeres	% mujeres
Total	90.954	45.651	45.303	49,81%
Capital	35.178	16.876	18.302	52,03%
M. de menos de 101 hab.	4.577	2.489	2.088	45,62%
M. de 101 a 500 hab.	15.068	7.986	7.082	47,00%
M. de 501 a 1.000 hab.	4.895	2.545	2.350	48,01%
M. de 1.001 a 2.000 hab.	6.480	3.332	3.148	48,58%
M. de 2.001 a 5.000 hab.	13.989	7.100	6.889	49,25%
M. de 5.001 a 10.000 hab.	10.767	5.323	5.444	50,56%
Fuente: INE, revisión del Padrón municipal 2004, y elaboración propia.				

## VIVIENDA Y HOGARES

***Tanto en la capital como en la provincia de Soria el porcentaje de viviendas vacías es superior al resto de la comunidad, lo que puede tomarse como muestra de la despoblación que están sufriendo muchas provincias de la comunidad.***

	Soria (capital)	Prov. Soria	Castilla y León
Viviendas principales	64,70%	51,80%	60,80%
Viviendas secundarias	20,70%	31,30%	23,80%
Viviendas vacías	14,10%	16,60%	14%
Fuente: Fundación La Caixa y elaboración propia			

El porcentaje de viviendas principales en la capital de Soria es algo superior al porcentaje de viviendas principales en toda la comunidad, sin embargo en porcentaje de viviendas principales en la provincia es inferior al de la comunidad.

El régimen de tenencia de los hogares es principalmente en propiedad, pero lo destacable es que tanto en la capital como en la provincia de Soria se da un porcentaje mayor que en la Comunidad de hogares que disponen de segunda vivienda.

	Soria (capital)	Prov. Soria	Castilla y León
<i>Hogares con vivienda en propiedad</i>	85,50%	86,10%	84,80%
<i>Hogares con vivienda en alquiler</i>	10,20%	7,20%	8,80%
<i>Hogares con vivienda en otro régimen</i>	4,10%	6,60%	6,40%
<b>Hogares con disponibilidad de segunda vivienda</b>	<b>2,30%</b>	<b>2%</b>	<b>1,90%</b>

Fuente: Fundación La Caixa y elaboración propia

## EMPLEO

***La tasa de paro registrado en el total de la provincia de Soria se sitúa por debajo de la regional y la tasa nacional.***

Sí estudiamos los índices de estructura poblacional en edad potencialmente activa y el índice de reemplazo de la población en edad potencialmente activa, observamos que la provincia de Soria mantiene estos índices por debajo de los índices que se registran en la capital y en Castilla y León.

Sin embargo, estos índices superan los índices de Castilla y León en Soria capital.

	Índice estructura población en edad potencialmente activa (%) 2002	Índice reemplazo de la población en edad potencialmente activa (%) 2002
<b>Soria (capital)</b>	124,6	146,2
<b>Prov. Soria</b>	115,3	110,1
<b>Castilla y León</b>	116,3	121,3

Fuente: Fundación La Caixa y elaboración propia

## EDUCACIÓN

*En relación con el nivel de formación de la población soriana se observa un menor nivel de formación en el medio rural que en el resto de la provincia.*

	Soria (capital)	Prov. Soria	Castilla y León
Analfabetos y sin estudios	4,00%	8,10%	11,00%
Estudios primarios	27,80%	34,60%	30,30%
Estudios secundarios	47,00%	43,50%	45,10%
Estudios universitarios	21,20%	13,80%	13,60%

Fuente: Fundación La Caixa y elaboración propia

Sin embargo el porcentaje de población con estudios secundarios y universitarios es superior al de Castilla y León en el caso de la capital y en el caso de la Provincia de Soria es algo superior a Castilla y León en relación con el porcentaje de población que posee estudios Universitarios.

## MICROENTORNO: OPINIONES.

---

Las condiciones socioeconómicas y sociodemográficas, tales como un elevado envejecimiento de la población, con el riesgo de despoblación de muchos municipios, la dispersión de los municipios, la falta de relevo poblacional, el bajo nivel cultural que se da en el medio rural, deficiencias en las infraestructuras, incremento de personas en situación de dependencia, hacen necesario un Plan de acción social que de respuesta a las demandas que se derivan de dicha situación.

Además, la provincia de Soria presenta unas deficientes infraestructuras de comunicaciones, no sólo entre las diferentes poblaciones, sino también con núcleos urbanos más importantes, como la capital de la CCAA.

Por otro lado, desde los Servicios Sociales se ha observado en los últimos años un incremento de la demanda de servicios, muchos de ellos relacionados con el ocio y el tiempo libre, pero lo más significativo es la demanda de servicios especialmente por parte de personas mayores e inmigrantes. Es en este último colectivo donde se ha detectado el riesgo de aparición de comportamientos xenófobos.

Frente a todo esto, existe una clara tendencia desde el conjunto de las instituciones a velar por el bienestar de las personas y de dotar de los medios necesarios para lograr dicho objetivo.

Fruto de esa tendencia se observa una modernización de la administración, potenciando los procesos de participación, colaboración y trabajo en red, que da lugar a una mejora en la gestión de los recursos.

Así mismo, los servicios sociales cuentan con un alto grado de consolidación, que hace que presten unos servicios de calidad de los cuales la población tiene pleno conocimiento y es participe de ellos de forma activa.

Por otro lado también cuentan con el apoyo de las Organizaciones sin ánimo de lucro que prestan sus servicios para cumplir los fines de los servicios sociales.

Otra ventaja con la que cuentan los Servicios Sociales son la potenciación del voluntariado y del asociacionismo y la creación de puestos de trabajo en el yacimiento de empleo entorno a los Servicios Sociales (En este último punto, señalar que hay que vigilar que en estos empleos pesen más los intereses sociales frente a los económicos que en otro tipo de trabajos).

En la actividad diaria de los Servicios Sociales se observan luces y sombras, así podemos observar deficiencias en cuanto a los recursos empleados y la necesidad de mejorar los mecanismos y procesos de coordinación.

En relación con los recursos materiales, aunque los Centros de Día se encuentra en buenas condiciones y existe una adecuada red de centros y servicios, también se observa un deficiente equipamiento de las sedes, se echa en falta un mayor número de plazas residenciales para mayores, una falta de recursos en el área de enfermos mentales y psíquicos y una falta de movilidad de los equipos de trabajo.

En relación con los recursos económicos, existe un sistema de financiación estable (Acuerdo Marco de Financiación de los Servicios Sociales), pero la dotación presupuestaria es insuficiente para hacer frente al incremento de la demanda motivada por las particularidades del entorno.

En relación con los recursos humanos, aunque el nivel de preparación, capacitación y proximidad a la ciudadanía es alto, se observa cierta inestabilidad laboral, que repercute en la calidad de los servicios ofertados, y una falta de valoración social de su trabajo.

Por otro lado la débil coordinación, tanto interna como externa la excesiva burocratización y la insuficiencia de recursos para hacer frente a la demanda potencial ralentizan los servicios y hacen que muchas demandas no queden cubiertas.

Todo esto unido al escaso reconocimiento por parte de los Ayuntamientos de la zona de los servicios que se prestan hace que las estrategias de actuación no sean las más eficaces.

## 6. PLAN ESTRATÉGICO DEL SISTEMA DE ACCIÓN SOCIAL

---

### 6.1. JUSTIFICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ACCIÓN SOCIAL DE LA DIPUTACIÓN DE SORIA

El Plan Estratégico de Acción Social de la Diputación de Soria se elabora con el objeto de:

1. Realizar un diagnóstico de la situación a fin de dar respuesta a la realidad y a los cambios que se producen a corto, medio y largo plazo.
2. Analizar las debilidades y fortalezas de los Servicios Sociales.
3. Establecer criterios que permitan priorizar los recursos económicos, humanos, materiales.
4. Identificar y profundizar en la relación con otras entidades u organizaciones.
5. Establecimiento de un sistema de evaluación.

El fin que persigue el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Diputación de Soria es:

La promoción del desarrollo pleno y libre de la persona dentro de la sociedad, para la obtención de un mayor bienestar social y mejor calidad de vida, así como la prevención y eliminación de las causas que conducen a la marginación social, propiciando la igualdad de oportunidades para el conjunto de los colectivos a los que se dirige la acción social, ofreciendo servicios de calidad a los receptores de los mismos.

## 6.2. LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y EJES DE PLANIFICACIÓN

El planteamiento estratégico de que se presenta a continuación, y que tendrá una vigencia de 2006 a 2010 **busca aumentar la coherencia del sistema de Acción Social entre las instituciones, los recursos y las necesidades.**

Esta coherencia se persigue a través tres ejes, desglosados en varias líneas estratégicas. Dichos ejes son:

- a) **La vertebración del Sistema de Acción Social** profundizando particularmente en la relación entre las Administraciones Públicas y en los Servicios Sociales Básicos.
- b) **La adaptación de los recursos a las necesidades** mediante la diversificación de dispositivos o la adaptación de los existentes, incluyendo como principales novedades la prevención y la atención a las demandas emergentes.
- c) **El conocimiento como recurso** supone la gestión de herramientas de información concretas así como la consideración profesional de las personas que trabajan en los Servicios Sociales.

La vertebración del Sistema de Acción Social, la adaptación de los recursos y la gestión del conocimiento como recurso, son los pilares básicos de este Plan, no obstante indicar que el principio "Vertebración del Sistema de Acción Social" es el espíritu esencial que va a determinar el espíritu de la coordinación y las relaciones entre este plan y las directrices emanadas de la Planificación Regional de la Junta de Castilla y León y la Diputación de Soria, así como la relación de la Corporación Local con otras entidades, usuarios y ciudadanos en general.

El despliegue de cada uno de estos ejes en líneas estratégicas se realiza de la manera siguiente:

## PLANTEAMIENTO GENERAL DE LA PLANIFICACIÓN

EJE	LÍNEAS ESTRATÉGICAS
<b>1. VERTEBRACIÓN DEL SISTEMA.</b>	1. CONSOLIDACIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ACCIÓN SOCIAL EN LA DIPUTACIÓN DE SORIA.
	2. FORTALECER LOS MECANISMOS DE CONTACTO CON LA CIUDADANÍA.
	3. PROMOVER UNA CULTURA DE LA CALIDAD DENTRO DE LOS SERVICIOS SOCIALES.
<b>2. ADAPTACIÓN DE LOS RECURSOS A LAS NECESIDADES.</b>	4. OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS DISPONIBLES A LAS DEMANDAS DE LA CIUDADANÍA.
	5. FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL.
	6. ACTUALIZAR LA RESPUESTA DE LOS SERVICIOS SOCIALES A LAS NECESIDADES DETECTADAS EN LOS DISTINTOS COLECTIVOS SOCIALES.
	7. REFUERZO DE LA ATENCIÓN A CADA UNO DE LOS DIFERENTES COLECTIVOS SOCIALES.
<b>3. EL CONOCIMIENTO COMO RECURSO.</b>	8. RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS DENTRO DEL SISTEMA DE ACCIÓN SOCIAL.

Sin más, se pasa a desarrollar el Plan Estratégico para el Sistema de Acción Social en la provincia de Soria.

## EJE 1. VERTEBRACIÓN DEL SISTEMA

Los Servicios Sociales están dirigidos a dar respuesta a las necesidades sociales de todos los ciudadanos por lo que cuentan con numerosos programas, prestaciones, servicios y ámbitos de actuación lo que les configura como un sistema de gran complejidad, por ello es necesario que exista una estructuración ordenada del mismo.

Otro aspecto importante es la coordinación y organización, por un lado la coordinación interna del departamento de Servicios Sociales con la finalidad de fomentar los contactos de los miembros del departamento de Servicios Sociales y entre éstos y los/as técnicos/as de otros departamentos al objeto de lograr una integración en la intervención ciudadana en temas de servicios sociales.

Igualmente es importante la coordinación externa de los Servicios Sociales al objeto de mejorar la colaboración de los/as técnicos/as de Servicios Sociales de la Diputación de Soria con los de otras administraciones y entidades públicas y privadas de la provincia de Soria, así como profundizar en que todos los profesionales de administraciones públicas y trabajadores de ONG's relacionados con los Servicios Sociales, avancen en el sentimiento de pertenencia a un único Sistema de Acción Social.

En los últimos años se ha producido un importante desfase entre los valores que los ciudadanos piden a los poderes públicos y lo que ofrece las administraciones en su actuación cotidiana. Por ello las administraciones públicas deben llevar a cabo nuevos planteamientos, considerando al ciudadano como un cliente de los servicios públicos, simplificando los procedimientos administrativos, confiando en la buena tramitación y empleo óptimo que ofrecen las nuevas tecnologías.

Integrar en una misma estrategia las distintas iniciativas de la política social; incluirá a sectores como: mayores, menores, minusválidos, colectivos sometidos a exclusión y pobreza, toxicomanías y mujer y juventud.

Por otro lado hay que definir de manera clara los elementos del Sistema de Acción Social, de forma que la población identifique las posibilidades y la oferta de servicios del sistema, así como las vías más eficaces para llegar a los mismos.

## **1. CONSOLIDACIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ACCIÓN SOCIAL EN LA DIPUTACIÓN DE SORIA.**

### Objetivo 1: Establecer un modelo de gestión y control del Sistema de Acción Social.

1. Crear un equipo multidisciplinar, entre los trabajadores/as del Sistema de Acción Social supervisada por la dirección de los Servicios Sociales con capacidad:
  - Planificación:
    - o Priorizar intervenciones.
    - o Asignar presupuestos.
  - Gestión:
    - o Realizar un diagnostico sobre los flujos de trabajo existentes en la actualidad de modo que se delimiten los “retrasos” en el proceso de atención a la ciudadanía.
    - o Establecer protocolos de actuación estandarizados, en las diferentes áreas que componen los Servicios Sociales.
    - o Flexibilizar y simplificar las intervenciones en aquellas actuaciones de elevada frecuencia, dotando a los/as técnicos/as de mayores capacidades de respuesta.

- Control:
  - o Creación de una Comisión de Evaluación y Seguimiento del Plan Estratégico del Sistema de Acción Social, dentro del equipo multidisciplinar, encargado de:
    - Velar por que se recojan los datos necesarios para poder dar respuesta a los indicadores de evaluación propuestos en el Plan, y si es el caso incorporar en la contratación de servicios externos la obligatoriedad de recoger los mismos.
    - Propiciar que los datos se recojan de modo homogéneo, mediante fichas estandarizadas.
    - Realizar informes periódicos, sobre aquellos aspectos claves en la gestión del Plan como por ejemplo: La satisfacción de los usuarios/as del Plan con respecto a los diferentes servicios prestados.

*Objetivo 2. Perfeccionar los sistemas de comunicación tanto internos como externos potenciando el trabajo en equipo a todos los niveles del departamento de Servicios Sociales.*

Actuaciones:

1. Implantación de un Plan de Comunicación Interna:
  - Establecimiento de las bases para las futuras relaciones de comunicación entre los profesionales de los Servicios Sociales y las posibles actuaciones de coordinación que se establezcan.
  - Elaboración de información sobre las actuaciones que se llevan a cabo, por parte de los Servicios Sociales de la Diputación de Soria.
2. Promoción de la comunicación entre los diferentes ámbitos del departamento:
  - Reuniones mensuales entre los diferentes profesionales para dar a conocer los diferentes ámbitos de actuación.
  - Mantener la difusión de folletos informativos ya existentes al objeto de dar a conocer los servicios y diferentes ámbitos de actuación que se prestan al conjunto de la corporación.
  - Fomento de las nuevas tecnologías para mejorar el conocimiento y la comunicación entre los/as profesionales.
3. Establecer acciones de comunicación entre el ámbito técnico y el ámbito político para conocer las acciones que se llevan a cabo, conseguir una mayor sensibilización aumentando el respaldo del ámbito político.

4. Elaboración de un Plan de Comunicación Externa que contemple:
  - Continuar con la divulgación de trípticos, catálogos que refuercen la información sobre los servicios que se ofrecen destinado a los diferentes agentes sociales, usuarios y ciudadanía en general.
  - Campañas de información institucional que transmita una imagen integral de los Servicios Sociales y la mejora en la calidad de la prestación de Servicios Sociales.

*Objetivo 3. Propiciar una mayor coordinación entre los Servicios Sociales y el resto de los departamentos de la Diputación.*

Actuaciones:

1. Coordinar las actuaciones Inter-departamentos.
2. Diseño de los procesos de trabajo compartidos en los Servicios Sociales Básicos:
  - Potenciación de la colaboración y coordinación.
  - Coordinación del trabajo de prevención y actuación de los distintos ámbitos.
  - Disposición de herramientas de gestión comunes.

Objetivo 4. Fomentar la colaboración y coordinación externa con las diferentes administraciones públicas, entidades del tercer sector y empresas privadas implicadas en los Servicios Sociales de la Diputación de Soria.

Actuaciones:

1. Establecer mecanismos de colaboración basados fundamentalmente en el trabajo en red con los actores externos (administraciones públicas, asociaciones y empresas).
2. Intercambio de la información, coordinación y adopción de programas exitosos en la provincia con los CEAS de diputaciones y ayuntamientos.
3. Participación en los foros que se realicen con temas que influyen en la acción social del departamento.
4. Potenciación de la colaboración entre los Servicios Sociales con los ayuntamientos de la provincia de Soria.
5. Coordinar las actuaciones para evitar duplicidades innecesarias de servicios con las diferentes entidades y asociaciones privadas del ámbito social logrando una mejor prestación, asistencia, coherencia, carácter integral del servicio a los/as usuarios/as.
6. Potenciar la coordinación sociosanitaria y el Sistema de Acción Social.
7. Refuerzo de la coordinación con los agentes sociales económicos y diferentes entidades u organizaciones prestadoras de servicios optimizando los recursos disponibles, mediante el diseño de un marco protocolario en el que se recojan las metodologías de las intervenciones.
8. Reuniones de coordinación de los Servicios Sociales con las empresas o instituciones que colaboran en la prestación de servicios.

Objetivo 5. Potenciar la Igualdad de Oportunidades en la Diputación de Soria.

Actuaciones:

1. Propiciar la creación una “Comisión de Transversalidad de los Servicios Sociales” encargada de:
  - Informar, orientar y asesorar al resto de los departamentos de la Corporación Local sobre la implantación de la transversalidad de los Servicios Sociales y la perspectiva de género
  - Introducir la perspectiva de género en todas las actuaciones y actividades llevadas a cabo por la Diputación de Soria para el fomento de la igualdad de oportunidades a los colectivos objeto de atención específica.
2. Establecimiento de acciones que complementen a las desarrolladas por el II Plan de Igualdad de Oportunidades.

## ***2. FORTALECER LOS MECANISMOS DE CONTACTO CON LA CIUDADANÍA.***

### *Objetivo 1. Reforzar el sistema de información y atención al ciudadano.*

#### **Actuaciones:**

1. Potenciar campañas de información, folletos, trípticos informativos, de información de los medios que se ofrecen y como se pueden solicitar los servicios. Estos trípticos o folletos se difundirán a través del departamento y de los CEAS como apoyo a la atención e información ofrecida.
2. Mejorar la atención ofrecida al ciudadano mediante las siguientes pautas:
  - Difundir la existencia de los programas de acción social.
  - Implantar un proceso de mejora continua en el que se adaptan los protocolos de actuación desarrollados para mejorar la atención y los tiempos de respuesta a las demandas de la ciudadanía,
  - Evaluar la satisfacción de la información y atención recibida mediante una encuesta a los/as usuarios/as.
3. Mantener aquellos programas sociales que son más demandados por parte de los/as ciudadanos/as.
4. Medidas de evaluación de los servicios prestados por los Servicios Sociales a través de la medición de la satisfacción tanto de los/as trabajadores/as como de los/as usuarios/as de los servicios o programas mediante un proceso de encuestación.

### ***3. PROMOVER UNA CULTURA DE LA CALIDAD DENTRO DE LOS SERVICIOS SOCIALES.***

#### ***Objetivo 1. Mejorar la calidad del Sistema de Acción Social.***

##### **Actuaciones:**

1. Crear una Comisión Técnica de Seguimiento y Calidad con capacidad:
  - Implantar un protocolo único de derivación entre técnicos, para los diferentes sectores de población
  - Analizar los diferentes modelos de calidad para poder aplicar dentro de los diferentes servicios ofertados por los Servicios Sociales.
  - Selección de un modelo de calidad para su implantación en la gestión de los Servicios Sociales.
  - Introducción de la gestión de la calidad siguiendo el modelo de calidad seleccionado para la implantación dentro de los Servicios Sociales.
  - Establecimiento y Aplicación de las bases de modelo de calidad adoptado.
  - El seguimiento del Plan de Calidad y el Plan Estratégico en particular.
  
2. Propiciar sistemas de control de calidad en el desarrollo de los programas.

## EJE 2. ADAPTACIÓN DE LOS RECURSOS A LAS NECESIDADES

Para que los Servicios Sociales sean eficaces debe darse una adaptación de los recursos existentes a las necesidades del momento, ya que estamos en una sociedad dinámica y cambiante que exige nuevos modelos de trabajo, de vida....

Por otro lado también ha de haber el mayor aprovechamiento de los recursos tanto materiales como humanos de los que se disponen por parte tanto de las administraciones públicas como privadas, para así mejorar la calidad del servicio.

La oferta de los Servicios Sociales debe fomentar el voluntariado y el asociacionismo con fuentes de iniciativa social y reforzando la atención a los diferentes colectivos, ya que el movimiento voluntario al igual que el asociativo están suscitando un interés creciente entre los ciudadanos.

Las administraciones públicas tienen que impulsar y consolidar un sistema asociativo acorde con nuestro tiempo, que de respuesta a las necesidades detectadas.

Por otro lado los Servicios Sociales también deben estudiar la situación que se da en cada momento y en los diferentes colectivos para detectar las demandas y así poder en marcha servicios que den respuesta a dichas demandas de manera eficiente.

Así mismo, los Servicios Sociales no deben olvidar a aquellos colectivos que presentan problemáticas específicas y para los cuales se desarrollan una serie de programas que habrá que adecuar en base a las nuevas necesidades detectadas fruto de cambios sociales.

#### **4. OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS DISPONIBLES A LAS DEMANDAS DE LA CIUDADANÍA.**

##### Objetivo 1: Mejorar los recursos materiales existentes.

###### Actuaciones:

1. Análisis pormenorizado de los recursos disponibles para la prestación de servicios del Sistema de Acción Social.
2. Realizar un estudio de los recursos materiales no disponibles y a partir de esta línea y en referencia a las demandas principales, priorizar los recursos necesarios.
3. Recopilación a través de una base de datos con todos los datos y referencias de los programas y actuaciones realizadas por los CEAS.

##### Objetivo 2: Optimización de los recursos humanos.

###### Actuaciones:

1. Potenciar la estabilidad de los Recursos Humanos.
2. Propiciar la contratación eventual de personal, tanto administrativo como técnico, como medida de apoyo a la atención de necesidades.
3. Fomentar la comunicación, colaboración y coordinación con todos/as los/as profesionales de los Servicios.

4. Demandar un Plan de Formación en gestión de Recursos Humanos dirigido a mandos superiores e intermedios elevando la satisfacción de todos los empleados mediante una adecuada gestión de diferentes acciones encaminadas a conseguir la motivación de los mismos.
5. Demandar un Plan de formación en para los/as trabajadores/as de los Servicios Sociales de la Diputación de Soria.
6. Implantar acciones encaminadas a la creación de un sentimiento de grupo.

*Objetivo 3: Optimizar la distribución de los recursos económicos.*

*Actuaciones:*

1. Localizar nuevos cauces de financiación y afianzar los ya existentes con el establecimiento de mecanismos de colaboración y coordinación de las diferentes administraciones públicas implicadas en los Servicios Sociales.
2. Distribución de los recursos económicos disponibles teniendo en cuenta, además de los criterios económicos, otros criterios como las necesidades específicas de los colectivos usuarios, como por ejemplo, la dispersión y el envejecimiento de los/as usuarios/as.

## **5. FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL.**

### Objetivo 1. Establecimiento de canales de participación social y voluntariado.

#### Actuaciones:

1. Seguir fomentando el asociacionismo y voluntariado en el ámbito de los Servicios Sociales.
2. Dar a conocer su valor social en el ámbito de los Servicios Sociales.
3. Seguimiento del registro de entidades de voluntariado.
4. Continuar con la labor de de fomentar y apoyar técnicamente la red asociativa de carácter social.
5. Dar formación para el voluntariado.

### Objetivo 2. Favorecer la participación entre los Servicios Sociales y el tejido asociativo.

#### Actuaciones:

1. Creación de diversos canales de comunicación con las entidades colaboradoras:
  - Desarrollo de foros de encuentro y trabajo coordinado.
  - Establecer reuniones periódicas con los representantes de las asociaciones fomentando posibles actuaciones y trabajos conjuntos que redunden en beneficio de los diferentes colectivos y la población en general.
  - Promover la participación de las entidades colaboradoras en el diseño de proceso de trabajo que les afectan.
2. Potenciación del conocimiento de las actuaciones realizadas y servicios prestados por los Servicios Sociales por parte del tejido asociativo de la provincia, para que éstos hagan de transmisores de la información de programas, talleres, líneas de subvención, atención.
3. Fomentar el trabajo en red entre las entidades colaboradoras y los Servicios Sociales.
4. Trabajar conjuntamente con el movimiento asociativo realizando actuaciones que redunden en beneficio de los diferentes colectivos y la población en general.

## **6. ACTUALIZAR LA RESPUESTA DEL LOS SERVICIOS SOCIALES A LAS NECESIDADES DETECTADAS EN LOS DISTINTOS COLECTIVOS SOCIALES.**

Objetivo 1. Profundizar en la identificación de las necesidades y demandas existentes en las diferentes actuaciones con los distintos colectivos sociales.

Actuaciones:

1. Realización de estudios y apoyo a su realización en colaboración con las administraciones públicas involucradas, así como con entidades del tercer sector:
  - Demandas actuales y futuras de los servicios de SAD, Teleasistencia, residencias, centros de día, etc.
  - Situación de dependencia en las personas mayores usuarias de servicios de ayuda a domicilio y de alternativas a esta atención directa
  - Detección de las demandas de recursos dentro del área de enfermos mentales y psíquicos.
  - Nuevas alternativas de ocio y tiempo libre así como de formación para la personas mayores.
  - Mejora del conocimiento de la situación y las necesidades reales, así como de la demanda de servicios actual y futura del colectivo de personas con discapacidad.
  - Demandas formativas y de los nichos ocupacionales que propician las oportunidades laborales optimizando las derivaciones a programas formativos y aumentar las posibilidades laborales de las personas con riesgo de exclusión social.
  - Demandas de la infancia y de los jóvenes en la provincia de Soria.
2. Elaborar los servicios y modelos de atención adaptados a las demandas detectadas de los diferentes colectivos.

## **7. REFUERZO DE LA ATENCIÓN A CADA UNO DE LOS DIFERENTES COLECTIVOS SOCIALES.**

Objetivo 1. Lograr una intervención integral con las personas demandantes de los distintos servicios.

Actuaciones:

1. Desarrollar protocolos de actuación integral.
2. Hacer un seguimiento continuado en relación al itinerario que siguen las personas demandantes de servicios y propiciar la derivación a otros servicios.

Objetivo 2. Fortalecer el programa de atención a familias.

Actuaciones:

1. Ofrecer cauces de comunicación entre las familias con problemática similares para intercambios de ayuda recíproca, terapia de grupos, jornadas de trabajo, etc. así como con los diferentes organismos implicados en su atención tanto públicos como privados.
2. Dotar a los padres y madres de habilidades parentales y marentales para la adecuada atención de sus hijos/as, por lo que se continuará con la escuela de padres y madres.
3. Facilitar el acceso de recursos y apoyos a las familias con necesidades específicas, directamente o a través de una gestión eficaz en el entorno.
4. Fomentar una red natural de apoyo a las familias a través de las asociaciones.
5. Promoción de medidas de reinserción familiar para lo cual se realizarán entrevistas con la familia, y trabajos con el menor.
6. Continuar con el P.I.F.

### Objetivo 3. Reforzar el Servicios de atención a la infancia.

#### Actuaciones:

1. Prestar una ayuda integral al menor promoviendo un sistema de relaciones y coordinación entre las diferentes entidades públicas y privadas.
2. Promover la integración de los menores inmigrantes mediante el diseño de programas interculturales.
3. Creación de programas de integración social dirigidos a adolescentes con dificultades en el campo escolar, buscando favorecer su inserción laboral.
4. Promover actuaciones prioritarias a la reinserción familiar del menor, siempre que sea conveniente y en su beneficio.
5. Fomentar actuaciones preventivas de maltrato al menor, campañas, escuelas de padres, seminarios, jornadas, como prevención a su vez de la futura violencia de género.
6. Mantener los programas como el Programa de Intervención Familiar (P.I.F.).

### Objetivo 4. Potenciar los Servicios de atención a las personas mayores.

#### Actuaciones:

1. Incrementar las plazas ofertadas en los CENTROS RESIDENCIALES, gestionados por la Diputación de Soria, en especial para personas con escasos recursos.
  2. Mejorar la adecuación de las personas y las infraestructuras de los CENTROS RESIDENCIALES, a la normativa vigente.
  3. Impulsar en los CENTROS RESIDENCIALES, procesos de planificación para la adecuación de los recursos a las demandas.
  4. Sensibilizar a la población en general y en particular a aquellos segmentos más próximos a las personas mayores sobre la necesidad de introducir en su vida hábitos de vida saludables como elemento de prevención.
1. Promover actividades de ocio y tiempo libre para personas mayores a través de programas intergeneracionales, actividades culturales, deportivas...
  2. Potenciación de actividades de prevención y educación en hábitos de vida saludables.
  3. Potenciar y mejorar el acceso a los servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia y custodia.

Objetivo 5. Cubrir y prevenir las situaciones de desprotección de las personas con discapacidad.

Actuaciones:

1. Desarrollar campañas de sensibilización sobre la problemática de las personas con discapacidad dirigidas a la población escolar.
2. Promover programas y servicios para la atención y el desarrollo personal, familiar y social de las personas con discapacidad.
3. Impulsar las acciones de atención integral a los familiares de personas discapacitadas, a través de información directa, servicios de apoyo telefónico y material divulgativo.

Objetivo 6. Garantizar el acceso óptimo a los Servicios Sociales de las personas en riesgo de exclusión social.

Actuaciones:

1. Desarrollar mecanismos para la detección precoz de factores que favorecen la exclusión social.
2. Fomentar los procesos de integración social mediante el desarrollo de nuevos programas Animación Comunitaria.
3. Desarrollo de programas de formación orientados a la inserción laboral de los diferentes colectivos en riesgo de exclusión social.
4. Favorecer la contratación de personas en riesgo de exclusión social.
5. Mejorar las formas de trabajo y los sistemas de coordinación, procurando una atención integral y continuada a las personas en exclusión social.

### **EJE 3. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO COMO RECURSO**

Este último eje “El conocimiento como recurso” supone la gestión de herramientas de información concretas así como la consideración profesional de las personas que trabajan en los Servicios Sociales.

En éste se ofrecen las estrategias a seguir para gestionar de forma eficaz el potencial de las diferentes herramientas de información e informatizadas de las que disponen los Servicios Sociales, de la retroalimentación entre profesionales y usuarios/as, y de la comunicación con las diferentes personas que trabajan en los Servicios Sociales.

Para llevar a cabo esta gestión es necesario recopilar y analizar la información necesaria para poder disponer de ella de forma útil, para ello se trata de transformar los datos recogidos en información elaborada, que permita entre otras cosas priorizar actuaciones futuras.

La herramienta óptima para mejorar la prestación de los servicios ofertados, es la incorporación de nuevas tecnologías a la metodología de trabajo de los Servicios Sociales de Soria, mediante la informatización e interconexión de los recursos, la actualización de los servicios ya informatizados, el establecimiento de un sistema de gestión como soporte informático, etc...

Por último y para favorecer la retroalimentación entre los diferentes agentes se ponen en marcha mecanismos que permitan la difusión de los resultados a través de diferentes fuentes todo ello servirá para el diseño de nuevos programas y dejar un canal abierto a las futuras intervenciones

## ***7. RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS DENTRO DEL SISTEMA DE ACCIÓN SOCIAL.***

### ***Objetivo 1: Implementación de un sistema de recogida de datos.***

#### **Actuaciones:**

1. Recogida de información para la planificación de los Servicios Sociales.
  - Recogida de la información contenida en los documentos a nivel interno elaborados por la propia Diputación de Soria:
    - o Fichas estandarizadas de recogida de datos.
    - o Informes periódicos de la satisfacción de los usuarios/as del Plan con respecto a los diferentes servicios prestados.
    - o Memorias de programas y servicios.
    - o Conclusiones y datos más relevantes de cada uno de los estudios que se elaboran.
  - Utilización de los datos contenidos en el SIUSS obteniendo información para poder aplicar en la posterior planificación de las actuaciones.
2. Creación de una red de información social que integre toda la información y actuaciones sobre los Servicios Sociales de la Diputación de Soria.
3. Disponibilidad de toda la información y análisis realizados para todo el personal de los Servicios Sociales mediante la implantación de un sistema telemático interno (intranet) que facilite el trabajo de todos/as los/as trabajadores/as del Sistema de Acción Social.

### ***Objetivo 2: Clasificación del análisis de los datos y difusión de la información.***

#### **Actuaciones:**

1. Analizar y resumir los datos recogidos a través de las diferentes fuentes anteriores en un boletín informativo interno.
2. Utilización de la información elaborada para el diseño de nuevos programas, mejorar, priorizar las intervenciones presentes así como futuras.
3. Realización y publicación de un folleto informativo destinado tanto a los profesionales de los distintos servicios dentro del Sistema de Servicios como a la población en general.

# SEGUIMIENTO Y EVALUACION

La evaluación se llevará a cabo anualmente junto con las correspondientes memorias.

Tras la finalización del periodo de vigencia del Plan se realizara una evaluación final donde se plantearan futuras actuaciones que se recogerán en el siguiente Plan si se consideran oportunas.

La metodología utilizada para la evaluación será una evaluación de proceso mediante, el análisis de los indicadores<sup>1</sup> correspondientes a los distintos objetivos que se incluyen dentro de cada programa, dichos indicadores determinan el grado de cumplimiento de los objetivos, lo cual permite reconducir efectos no deseados y mejorar aspectos del Plan, el cual se convierte en un instrumento dinámico para la planificación.

El conocimiento del cumplimiento de los objetivos del Plan por parte de los organismos colaboradores y la percepción que los usuarios tienen acerca de nuestras actuaciones, es una parte fundamental de la evaluación a la hora de analizar el cumplimiento de los Planes Sectoriales.

La evaluación estará sometida a un seguimiento por parte de los distintos órganos colegiados, de ámbito general o sectorial, ya existentes y que tienen atribuidas estas funciones, o por aquellos otros específicos que puedan ser constituidos para este cometido.

---

<sup>1</sup> Se establecen en el anejo 1 los indicadores de evaluación.

# ANEJO 1

## INDICADORES DE EVALUACIÓN

### Indicadores de sensibilización:

- Número de campañas de sensibilización realizadas.
- Presupuesto de las campañas.

### Indicadores de intervención:

- Porcentaje de proyectos individualizados dirigidos a la población.
- Número de cursos y jornadas realizados.
- Número de alumnos/as formados.
- Número y topología de demandas realizadas.

### Indicadores de participación:

- Número de participantes en cursos y jornadas distribuidos en función en las características de los participantes haciendo especial hincapié en función del sexo y lugar de procedencia.
- Número de participantes extranjeros en los cursos y jornadas.
- Participación en los programas de la población en sectores específicos.

### Indicadores de coordinación:

- Número de reuniones de la coordinación interna.
- Número de reuniones de las acciones de coordinación establecidas con otras Consejerías, ayuntamientos, administraciones e instituciones.
- Número de reuniones de coordinación con entidades del tercer sector.
- Número de proyectos subvencionados a entidades sin ánimo de lucro.
- Número de convenios suscritos con entidades sin ánimo de lucro e implantación del convenio elaborado.

### Indicadores de comunicación e información:

- Número de campañas de información o medidas de difusión realizadas:
  - Acciones de difusión realizadas desde los Servicios Sociales de la Diputación de Soria.
  - Acciones de difusión realizadas por entidades colaboradoras.
- Canales de comunicación establecidos para la transmisión de la información.
- Nivel de efectividad del uso de la información.

- Número de guías, folletos,... realizados.
- Número de ejemplares editados y alcance de su distribución.
- Número de documentos específicos elaborados y número de traducciones por idiomas.

### **Indicador de calidad de los recursos:**

- Recursos económicos, materiales y humanos puestos a disposición de la población.
- Número de usuarios de los recursos.
- Nivel de derivaciones realizadas a otros departamentos.
- Número de personas atendidas en situación de emergencia.
- Número de viviendas y alojamientos protegidos.

### **Indicadores del grado de idoneidad de las acciones:**

- Grado de efectividad de la medida valorada mediante la evaluación de su memoria final.
- Grado de aplicación práctica de los programas y actuaciones mediante encuesta a los profesionales.

### **Indicadores de satisfacción de las acciones:**

- Nivel de satisfacción de los/as alumnos/as.
- Nivel de satisfacción de los/as usuarios/as.
- Nivel de satisfacción de los/as profesionales en los cursos y jornadas recibidos.