



Bizkaiko Foru Aldundia  
Diputación Foral de Bizkaia

# Plan estratégico Acción Social 2008-2011



Edición: Bizkaiko Foru Aldundia. Diputación Foral de Bizkaia  
Gizarte Ekintza Saila. Departamento de Acción Social  
Ugasko 3, 2ª Planta.  
48014 BILBAO

Imprenta: Gráficas Munguía

Diseño: Logoritmo

ISBN: 978-84-7752-436-X

Depósito Legal: BI- 2005-08

<b>CAPÍTULO I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II.</b>	<b>JUSTIFICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO III.</b>	<b>METODOLOGÍA SEGUIDA PARA SU ELABORACIÓN</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO IV.</b>	<b>SITUACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>17</b>
	1. Evolución presupuestaria.	20
	2. Evolución de plantilla	20
	3. Estructura del Departamento	20
<b>CAPÍTULO V.</b>	<b>MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</b>	<b>23</b>
	1. Misión y valores	25
	2. Visión.	25
<b>CAPÍTULO VI.</b>	<b>DAFO</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO VII.</b>	<b>ESQUEMA GENERAL DE OBJETIVOS Y ACCIONES</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO VIII.</b>	<b>OBJETIVOS Y ACCIONES</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO IX.</b>	<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO</b>	<b>PLAN DE INFRAESTRUCTURAS (2008-2011)</b>	<b>63</b>





# Capítulo I

## Introducción



Los cambios experimentados por la sociedad de Bizkaia en las últimas décadas han incrementado de forma significativa las demandas y necesidades a las que deben responder los servicios sociales de responsabilidad pública. Se han producido cambios en la población objeto de la acción social (aumento de la esperanza de vida y envejecimiento de la población); existe una evolución en una institución tan básica e importante en la protección como es la familia (unidades cada vez más pequeñas); además de cambios culturales con respecto a los servicios sociales (se empiezan a percibir como un derecho al servicio de toda la población).

De forma paralela, se han ido construyendo y ampliando una red de servicios sociales, recursos y prestaciones de responsabilidad pública que, junto con la colaboración permanente del tercer sector, procura dar respuesta a las necesidades de promoción de la autonomía, de inserción social y de apoyo a las situaciones de dependencia.

Este documento contiene las actuaciones más importantes que la Diputación Foral de Bizkaia

quiere desarrollar en materia social en los próximos años y son el resultado de un ejercicio de evaluación y planificación del que han participado la dirección y el personal del Departamento de Acción Social, las entidades colaboradoras (Tercer Sector) y las proveedoras de servicios y prestaciones.

Este plan es heredero del anterior Plan Estratégico (2004-2007), pero a diferencia de aquel, está más orientado al exterior, a la descripción de las acciones concretas que el Departamento de Acción Social espera desarrollar en los próximos 4 años.

Su objetivo es mejorar la actuación de las personas, instituciones y entidades que participan en la acción social para adaptarla a las necesidades. Nace, en consecuencia, con la voluntad de ser un documento de trabajo que sirva de guía para orientar la actuación del Departamento de Acción Social y para consolidar un sistema de servicios sociales de responsabilidad pública sostenible que, sin desactivar las respuestas de otros agentes, permita responder a los importantes cambios que experimenta la sociedad de Bizkaia.





## Capítulo II

### Justificación del Plan Estratégico



**A**demás de orientar, de forma proactiva, la acción del Departamento huyendo de la improvisación o de la mera reacción al entorno, y establecer criterios que permitan dirimir y priorizar los recursos –humanos, materiales y económicos– de que se dispone, asignando responsabilidades, recursos y plazos a las actuaciones, los objetivos a los que ha respondido la elaboración del Plan Estratégico en este momento son:

1. Realizar un análisis de los cambios en la realidad acaecidos desde la aprobación del plan estratégico anterior así como identificar las tendencias significativas que persisten, determinando el efecto de unos y otras sobre la necesidad y demanda de servicios sociales de competencia foral.
2. Actualizar también el análisis interno del propio Departamento –y de su relación con sus organismos autónomos y con las entidades colaboradoras– para identificar aquellos aspectos cuyo fortalecimiento o mejora puede contribuir a ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades detectadas.
3. Actualizar algunos elementos de la identidad (misión y valores) del Departamento y de su visión que pudiera resultar necesario reformular en función del análisis realizado.
4. Profundizar, a través del propio proceso participativo generado, en el conocimiento mutuo y la relación con los colaboradores, tanto presentes como futuros.





## Capítulo III

**Metodología seguida  
para su elaboración**



Como se ha señalado, han participado en la elaboración del Plan Estratégico personas y equipos pertenecientes a todos los Servicios que configuran el propio Departamento de Acción Social, así como entidades que colaboran con el Departamento en todos sus ámbitos de actuación y la administración local.

Concretamente, se han llevado a cabo 17 reuniones (9 internas y 8 con agentes externos), además de una reunión con las Jefaturas de Servicio y varias reuniones del equipo directivo del Departamento de Acción Social a lo largo del proceso.

Además, se han habilitado otros instrumentos para la participación posibilitando que todas las personas y entidades interesadas pudieran realizar sus aportaciones, ofreciéndoles la documentación y herramientas necesarias a tal efecto a través de la página web del Departamento.

Por otro lado, se han analizado los diferentes planes forales y de otras administraciones públicas que, de una u otra forma, guardan relación con la acción o la gestión del Departamento y se han incluido algunas actuaciones relacionadas con los mismos.

Los pasos seguidos para la elaboración del plan han sido los siguientes:

1. Diseño del proceso de trabajo y aprobación del mismo por el Comité de Dirección.
2. Elaboración de documentos y diseño de instrumentos para la dinamización de los grupos, para la participación en la elaboración del plan a través de la página web y para el trabajo a realizar por el equipo directivo del Departamento.
3. Convocatoria y dinamización de los 17 grupos de trabajo.
4. Síntesis de las aportaciones recibidas.

5. Contraste de las actuaciones con las Jefaturas de Servicio.
6. Elaboración de un borrador técnico con todas las aportaciones para el Comité de Dirección.
7. Realización de reuniones por parte del Comité de Dirección para reflexionar sobre el borrador técnico y tras incorporar sus aportaciones, decidir el contenido del documento final.

La metodología desarrollada para la elaboración del Plan Estratégico ha sido, al igual que en la ocasión anterior, la de METAPLAN.

Es un método para conducir reuniones y trabajos en grupo de cualquier tipo buscando involucrar el máximo a cada una de las personas participantes. Se basa en la celebración de una serie de reuniones de trabajo de unas doce personas en las cuales, de forma libre, escrita y anónima, cada participante aporta su visión sobre el diagnóstico de la situación y las propuestas de mejora. La información recogida se agrupa por contenidos para dar forma a un primer documento de trabajo a partir del cual comenzar a redactar el Plan Estratégico.

Este método presenta varias ventajas:

- Aumento del nivel de participación en las reuniones.
- Transparencia en el desarrollo de las cuestiones y en la consecución de los resultados.
- Obtención de resultados documentados desde las primeras ideas hasta el plan de acción.
- Ahorro de tiempo en las reuniones (se mantiene el hilo conductor) y en el desempeño de las tareas (definiciones claras y compartidas).





## Capítulo IV

### Situación estratégica



**D**urante los últimos años se han venido registrando en la sociedad de Bizkaia cambios significativos que afectan a la necesidad y demanda de servicios sociales y que han supuesto y están suponiendo un incremento significativo de las prestaciones y del tipo y complejidad de las necesidades atendidas así como la diversificación del perfil de las personas usuarias de los servicios sociales.

Cambios significativos tales como el envejecimiento de la población y el incremento de la población en situación de dependencia o de la población adulta con discapacidades; los cambios en la estructura familiar y la incorporación de las mujeres al mercado laboral; el incremento de la vulnerabilidad en razón de la edad, el sexo y el origen; el aumento de las situaciones de riesgo de desprotección de las personas menores de edad y de los comportamientos violentos en la adolescencia; el incremento de la violencia contra las mujeres; la mayor presencia de personas adultas y menores de edad inmigrantes; el aumento de la demanda de la atención social para las personas con enfermedad mental crónica; o la existencia de personas que afrontan dificultades para el acceso al empleo incluso en una situación de bonanza económica y pleno empleo técnico.

Algunos de estos aspectos, como el envejecimiento de la población, constituyen tendencias que han venido configurando la acción social desde hace años y que no sólo se mantendrán sino que se incrementarán en el futuro.

En coherencia con este contexto, durante las últimas legislaturas, se han registrado en el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia cambios muy importantes que han afectado tanto a los presupuestos, la estructura y la organización interna del propio Departamento como a las prestaciones que ofrece a la ciudadanía.

El hecho más relevante y el que condiciona el resto de esos cambios es el crecimiento que se ha producido en las prestaciones y servicios sociales de Bizkaia. Si en el plan anterior señalábamos cómo, en pocos años, se había duplicado el presupuesto que destina la Diputación Foral a los servicios sociales, éste se ha incrementado en el ejercicio 2008 en un 129,67% desde 2003 y representa 38,56 euros de cada 100 euros del gasto realizado por la Diputación Foral. En consecuencia, continúan incrementándose los medios materiales y personales y aumentan las prestaciones y servicios y el número de personas que acceden a los mismos.

La coyuntura económica de Bizkaia y el incremento del gasto en servicios sociales han permitido configurar – a lo largo de más de una legislatura– una red de servicios y prestaciones de responsabilidad pública que, sin embargo, es preciso consolidar desde la colaboración con otros agentes y posibilitando al mismo tiempo otras respuestas necesarias para la construcción de una sociedad vizcaína inclusiva y solidaria.

A su vez, el contexto actual, parece demandar no sólo el incremento y la consolidación de servicios y prestaciones sino también la adaptación de los mismos a las diferencias –de edad, sexo, origen, autonomía...– como consecuencia de la diversificación del perfil de las personas usuarias que afecta prácticamente a todos los ámbitos de intervención, adoptando perspectivas de género, intergeneracionales e interculturales.

De forma paralela y como consecuencia, entre otros factores, del incremento de las necesidades y de la propia configuración de una red de servicios de responsabilidad pública y de su mayor conocimiento por parte de la población en general, se continúan incrementando las expectativas y demandas de la ciudadanía con respecto al sistema público de servicios sociales así como en relación a la calidad de la atención.

Finalmente, otro aspecto muy significativo es la evolución, realizada y prevista, del marco normativo que se orienta hacia la configuración de un sistema vasco de servicios sociales, de responsabilidad pública, capaz de reconocer a medio plazo (ocho años) el derecho subjetivo a las prestaciones y servicios sociales, lo cual requerirá mantener el esfuerzo realizado durante los últimos años y adoptar, al mismo tiempo, una serie de medidas que garanticen la sostenibilidad del sistema.

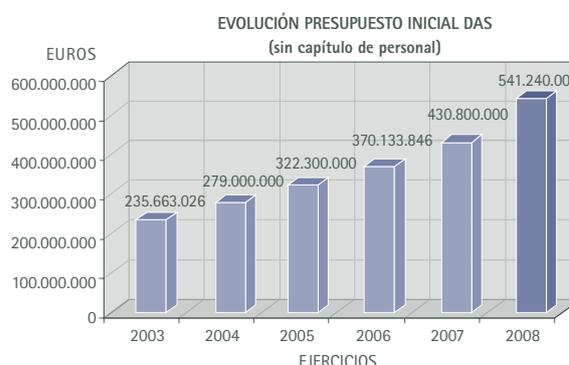
En cualquier caso, sigue siendo necesario avanzar en el desarrollo del marco normativo e incrementar la colaboración de las administraciones públicas vascas y de otros agentes sociales para configurar un sistema de servicios sociales en la CAPV y en Bizkaia, suficientemente articulado y, al mismo tiempo, flexible para adaptarse a las características y necesidades de cada persona, colectivo y territorio.

Afrontamos, en definitiva, un momento crucial que si bien no está exento de riesgos asociados precisamente a la consolidación de un sistema –burocratización, rigidez y lentitud en las respuestas, pérdida de funciones tradicionalmente desempeñadas por el tercer sector, dificultades para la sostenibilidad del sistema si se produjera un cambio de la coyuntura económica...– representa una auténtica oportunidad para la consolidación del sistema de servicios sociales y un verdadero reto para la creatividad y la colaboración responsable de los distintos actores implicados en su construcción que permita al sistema en su conjunto estar a la altura del momento histórico que vivimos y de los importantes cambios que afronta la sociedad de Bizkaia.

## 1. EVOLUCIÓN PRESUPUESTARIA

El incremento presupuestario experimentado por el Departamento de Acción Social muestra una clara apuesta de la Diputación Foral de Bizkaia por las políticas sociales. Las cifras son claras, desde el año 2003 el presupuesto del Departamento de Acción Social se ha incrementado un 129,67%.

## Evolución presupuestaria



## 2. EVOLUCIÓN DE PLANTILLA

El incremento de recursos económicos ha ido acompañado de un incremento de plantilla. En el año 2003 los puestos asignados al Departamento de Acción Social eran 257 mientras que para el año 2008 es de 329 lo que significa un incremento del 28% en 5 años.

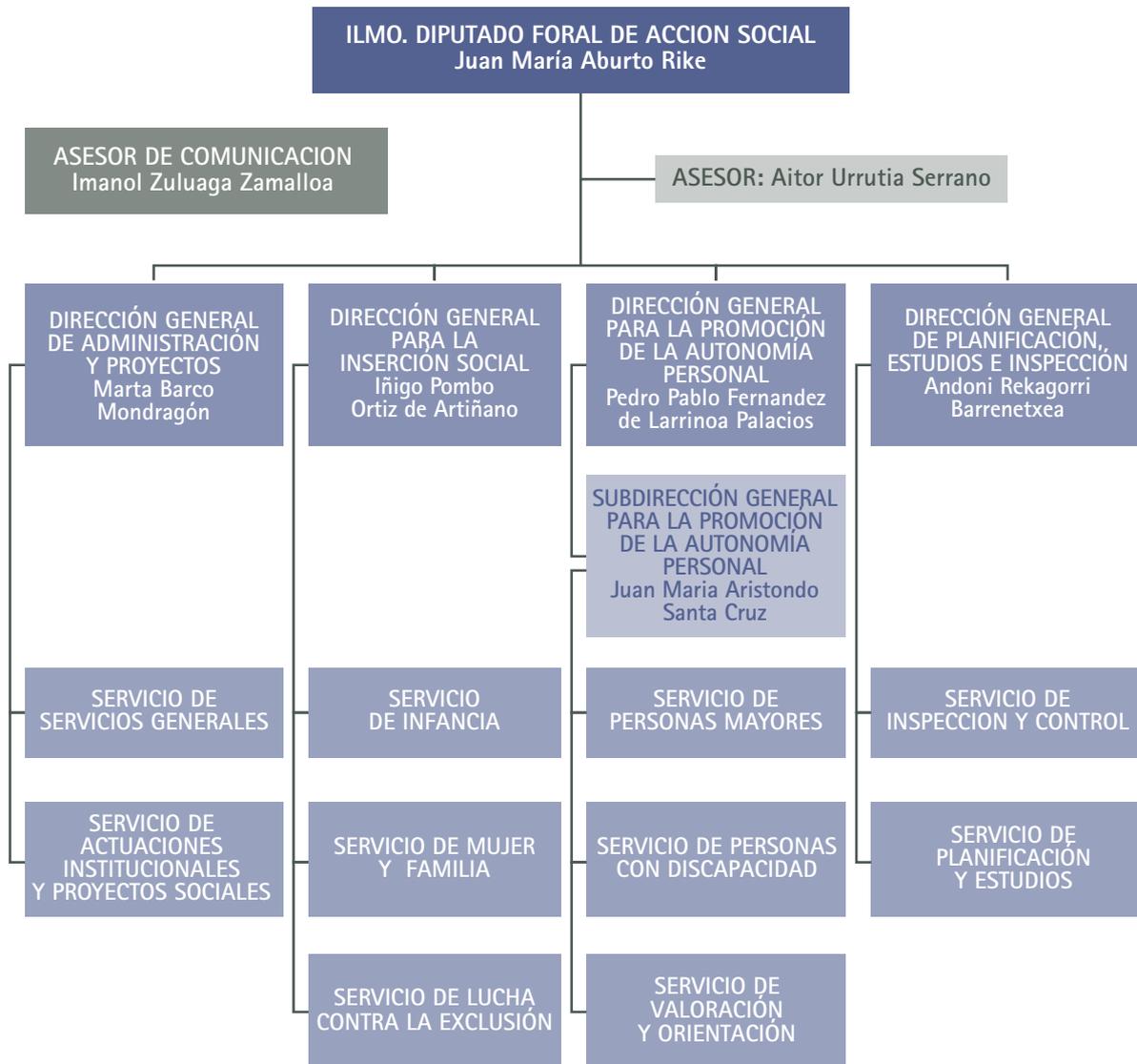
## Evolución de plantilla



## 3. ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO

El Decreto Foral 38/2008 de 18 de marzo, aprueba el Reglamento Orgánico del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia. En el mismo se definen cuatro direcciones generales:

- Dirección General de Administración y Proyectos.
- Dirección General para la Inserción Social.
- Dirección General para la Promoción de la Autonomía personal.
- Dirección General de Planificación, Estudios e Inspección.







## Capítulo V

### Misión, visión y valores



## 1. MISIÓN Y VALORES DEL DEPARTAMENTO

### MISIÓN

La Diputación Foral de Bizkaia tiene como objetivos básicos de su actuación la contribución a la mejora de la calidad de vida y al bienestar de la ciudadanía así como al desarrollo justo, solidario y sostenible del conjunto de la sociedad vizcaína. Para lograrlo, el Departamento de Acción Social asume como misión prestar y garantizar servicios y recursos que ayuden a las personas con más dificultades a tener una vida digna, a disfrutar de todos sus derechos y a participar plenamente en la sociedad.

A tal fin, el Departamento de Acción Social, en el marco de sus competencias y en colaboración con el resto de las entidades que actúan en el ámbito de los servicios sociales, desarrollará políticas y acciones integradoras y normalizadoras que hagan posible una sociedad inclusiva, en la que todas las personas puedan participar.

### VALORES

La Diputación Foral de Bizkaia tiene como valor fundamental de su acción social la defensa de los derechos y la dignidad de las personas, sobre todo de aquellas que están en una situación más vulnerable. En consecuencia, el Departamento de Acción Social pondrá los medios de que disponga al servicio de las personas más necesitadas, aun cuando estas acciones no sean siempre compartidas e incluso sean cuestionadas por parte de la sociedad.

La Diputación Foral de Bizkaia defiende y promueve aquellos principios y valores que, junto a la defensa de la dignidad y los derechos de las personas, ayudan a construir, desde los servicios sociales, una sociedad inclusiva:

- Responsabilidad de los poderes públicos.
- Igualdad y universalidad de los servicios.
- Justicia distributiva.

- Sostenibilidad.
- Solidaridad con las personas más desfavorecidas.
- Participación de la ciudadanía.
- Complementariedad con respecto a la familia.
- Planificación centrada en la persona.
- Accesibilidad y diseño para todas las personas.
- Multiculturalidad.
- Honestidad y criterios éticos de actuación.
- Dignidad en las relaciones laborales.

### 2. VISIÓN

El Departamento de Acción Social aspira a convertirse en un instrumento ágil y eficaz, capaz de dar respuestas diversificadas, personalizadas e innovadoras, desde la responsabilidad pública, a las necesidades que afectan a la ciudadanía de Bizkaia y a las nuevas demandas que plantea la sociedad.

Además de dar respuesta adecuada a las situaciones de necesidad más graves y urgentes, el Departamento de Acción Social quiere que la ciudadanía de Bizkaia encuentre en esta institución recursos: que le ayuden a promover la autonomía personal de quienes presentan alguna discapacidad o están en situación de dependencia; para lograr la inclusión social de quienes están en situación o riesgo de exclusión; para afrontar las situaciones de desprotección de las mujeres y de las personas menores de edad víctimas de maltrato o desamparo; y para prevenir la dependencia y las situaciones de riesgo de colectivos vulnerables.

El Departamento de Acción Social desea que la ciudadanía de Bizkaia pueda sentir que la Diputación Foral vela por su bienestar cuando mayor es la dificultad, que está próximo y es accesible, que es eficaz en la respuesta, que está comprometido con la mejora permanente y que vela por sus derechos y los protege.





## Capítulo VI

**DAFO**



**OPORTUNIDADES**

- La consolidación del Estado de bienestar, el desarrollo del sistema de servicios sociales y del derecho subjetivo a los mismos.
- El impacto favorable del sistema público de servicios sociales sobre el empleo y la actividad económica.
- La valoración positiva y mejor conocimiento de los servicios sociales por parte de la ciudadanía, unida a una mayor demanda y exigencia de calidad.
- La mayor sensibilidad social hacia las situaciones de exclusión, dependencia, discapacidad, desprotección y maltrato.
- La existencia de un consenso político básico sobre la necesidad de consolidar el sistema público de servicios sociales.
- La configuración progresiva del espacio socio-sanitario.
- La estructuración y profesionalización del Tercer Sector, el incremento de medios de que dispone y la mejora de su articulación entre sí y con las administraciones públicas.
- El desarrollo de enfoques de atención centrados en la persona.
- La incorporación y el desarrollo de la cultura de la calidad.
- El aumento de la formación, profesionalización y especialización en el sector.
- La incorporación de procesos de planificación estratégica en el sector.
- El desarrollo de nuevas tecnologías de la información y la comunicación que permiten mejorar la atención a las personas usuarias.
- La inmigración, en la medida en la que aporta nuevos valores, enriquecimiento cultural, riqueza y bienestar.
- La existencia de un colectivo cada vez más amplio de personas mayores autónomas y con capacidad para participar socialmente.
- La normalización del sistema de servicios sociales en la medida en que se refuerza su orientación hacia el conjunto de la población.
- El desarrollo de la nueva normativa que contribuye a la consolidación de la red pública de servicios sociales y a su configuración como derecho subjetivo.

## AMENAZAS

- El notable aumento de la demanda de servicios sociales básicos y especializados.
- La mayor diversificación de las necesidades y la complejidad creciente del perfil de las personas usuarias.
- La inversión de la pirámide poblacional y la mayor prevalencia de las situaciones de pobreza y dependencia entre las personas mayores.
- La disminución del apoyo social informal.
- Los cambios en la familia que afectan a las personas menores de edad.
- La persistencia de comportamientos antisociales y violentos que afectan especialmente a mujeres víctimas de violencia de género e incremento de las conductas disruptivas en la adolescencia.
- La precariedad laboral y situaciones de desprotección, exclusión y discriminación, que afectan, en mayor medida a mujeres, personas jóvenes e inmigrantes.
- La persistencia de situaciones de pobreza, desempleo y cronificación de determinadas situaciones de exclusión.
- La demanda de atención no procedente a los servicios sociales por parte de personas inmigrantes como consecuencia de la desatención de sus necesidades de vivienda, empleo o de la falta de acceso a otros servicios.
- La incertidumbre sobre el ciclo económico.
- El riesgo de desequilibrio entre la necesaria flexibilidad del sistema y el ejercicio de las funciones, también necesarias, de planificación, control y vigilancia de la administración sobre los servicios sociales.
- El arraigo de prejuicios sociales y falsas creencias con respecto a determinados colectivos y sobre los servicios que reciben de la administración pública.
- Que los recursos públicos no cumplan su función a causa del abuso y el mal uso que algunas personas pueden hacer de los mismos y, en consecuencia, que el sistema sea percibido como injusto e ineficaz.
- El desarrollo normativo aún incompleto en materia de servicios sociales.
- La persistencia de situaciones de falta de información, de coordinación y de delimitación de funciones entre diferentes niveles de la administración y con organizaciones e instituciones.
- El escaso desarrollo de políticas activas de empleo.

**FORTALEZAS**

- El desarrollo de servicios y recursos sociales de responsabilidad foral experimentado en los últimos años, lo que permite ofrecer respuestas más específicas, de mayor calidad y adecuadas a las nuevas necesidades.
- La consolidación y progresiva organización en red de los servicios sociales.
- La apuesta política de la Diputación Foral de Bizkaia por la acción social y el incremento de recursos.
- La profesionalidad, cualificación, disponibilidad y capacidad del personal del Departamento.
- La mejora y sistematización de los procesos de trabajo y la adecuación de la estructura y orientación de la acción del Departamento de Acción Social mediante planes generales y sectoriales.
- La participación del personal y de los agentes sociales en la elaboración de los planes y la participación de las y los profesionales del sector en la mejora de los procesos de intervención.
- La relación positiva y de colaboración con el tercer sector y la existencia de espacios de encuentro (grupos de trabajo mixtos, consejos por ámbitos, etc.).
- El compromiso con los modelos de calidad y mejora continua en el Departamento de Acción Social y la promoción de la calidad asistencial en todos los recursos sociales de Bizkaia.
- El desarrollo de sistemas de financiación que dan estabilidad a las entidades prestadoras de servicios a través de convenios y conciertos.

**DEBILIDADES**

- La existencia de tramitaciones administrativas complejas y de larga duración.
- La lentitud en las respuestas a algunos problemas urgentes y a determinados cambios sociales.
- Las dificultades para articular respuestas multidisciplinares y que afectan a diferentes servicios, administraciones o entidades en casos "fronterizos".
- La ausencia de un único canal de información a la ciudadanía (centralitas, sedes, etc.) y las dificultades en la comunicación con las personas usuarias a causa de la utilización de lenguaje administrativo poco comprensible.
- La dificultad, en determinados casos, de actuar de forma planificada.
- La dispersión y falta de adecuación de los espacios a las necesidades, así como los desajustes entre la carga de trabajo y la plantilla.
- La falta de agilidad en el proceso de pago a las entidades.
- La necesidad de que las entidades que prestan servicios de responsabilidad pública y que ya lo venían haciendo con anterioridad en otro marco, interioricen y se adapten al nuevo sistema de relación con la administración.
- Las dificultades de coordinación y de unificación de criterios, sistemas de trabajo y diseño de políticas comunes con los ayuntamientos.
- La existencia de un déficit de coordinación y comunicación intradepartamental.





## Capítulo VII

### Esquema general de objetivos y acciones



**1. OBJETIVO GENERAL.** Actualizar permanentemente el conocimiento de la realidad social, de las necesidades y demandas de la ciudadanía, así como de los efectos de las actuaciones públicas en este ámbito con el objeto de mejorar y adecuar las mismas de forma planificada.

- 1.1. Realizar y en su caso fomentar estudios que permitan evaluar la evolución de las necesidades y de la demanda y, particularmente, los estudios prospectivos que permitan anticiparse a los cambios.
- 1.2. Conocer el efecto de las actuaciones públicas para ajustar las respuestas.
- 1.3. Conocer la realidad y las respuestas que de la misma se derivan a través de diferentes Observatorios.
- 1.4. Mantener cauces de comunicación directa con los agentes sociales para compartir conocimiento.
- 1.5. Colaborar y poner en marcha instrumentos de valoración homogéneos.
- 1.6. Actualizar la Cartera de Prestaciones y Servicios del Departamento.
- 1.7. Hacer presente la cultura de la ética asistencial en nuestras prestaciones y servicios.
- 1.8. Planificar los diversos ámbitos de actuación del Departamento.

**2. OBJETIVO GENERAL.** Analizar, consolidar e incrementar los servicios en el ámbito de personas mayores y personas con discapacidad, personas menores de edad en situación de riesgo grave de desprotección, mujeres con necesidades sociales, personas en riesgo de exclusión y los relativos al ámbito sociosanitario.

- 2.1. Incrementar y mejorar los servicios destinados a la atención de personas mayores y de personas con discapacidad dependientes.
- 2.2. Incrementar y mejorar los servicios y recursos destinados a promover la autonomía de las personas con discapacidad.

- 2.3. Atender las necesidades sociales y socio sanitarias derivadas de la enfermedad mental grave de curso crónico.
- 2.4. Crear las condiciones óptimas para promover el envejecimiento activo en Bizkaia.
- 2.5. Atender a todas las personas menores de edad que se encuentran en situación de riesgo grave de desprotección mediante el diseño de servicios específicos de cada uno (o diseñando itinerarios diferenciados y específicos según problemática).
- 2.6. Atender a las mujeres con necesidades sociales, por ser víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, y/o por otras causas que las dejen en riesgo de exclusión.
- 2.7. Eliminar las situaciones de exclusión social procurando preservar la dignidad de las personas con acciones tanto preventivas como paliativas.
- 2.8. Potenciar el espacio sociosanitario en coordinación con el Departamento de Sanidad creando los servicios necesarios.

**3. OBJETIVO GENERAL.** Fomentar la colaboración con las Administraciones Públicas y los agentes sociales (especialmente con el tercer sector) y la participación ciudadana en la promoción de una sociedad vizcaína inclusiva y solidaria.

- 3.1. Fomentar la coordinación y colaboración con las diferentes administraciones públicas, particularmente con la Administración Local.
- 3.2. Profundizar en las relaciones con los agentes que participan en la acción social como proveedores de servicios, con especial atención al tercer sector.
- 3.3. Impulsar actividades sociales de interés general de sensibilización y de participación de la ciudadanía en colaboración con las entidades, especialmente con las del tercer sector.

**4. OBJETIVO GENERAL.** Mejorar la atención a la ciudadanía con un sistema de prestaciones y servicios eficaz, accesible y comprensible, orientado siempre a la persona usuaria.

- 4.1. Mejorar la información facilitada a la ciudadanía sobre las prestaciones y servicios sociales.
- 4.2. Mejorar los procedimientos de acceso a nuestras prestaciones y servicios.
- 4.3. Continuar impulsando los proyectos de mejora continua iniciados (informatización, sistematización y certificación).



## Capítulo VIII

### Objetivos y acciones



**OBJETIVO GENERAL 1.** Actualizar permanentemente el conocimiento de la realidad social, de las necesidades y demandas de la ciudadanía, así como de los efectos de las actuaciones públicas en este ámbito con el objeto de mejorar y adecuar las mismas de forma planificada.

**1.1.** Realizar y en su caso fomentar estudios que permitan evaluar la evolución de las necesidades y de la demanda y, particularmente, los estudios prospectivos que permitan anticiparse a los cambios.

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Realizar un estudio de la situación y de las necesidades de respuesta a las personas sin hogar.	- Estudio realizado. - Nº de necesidades y alternativas de respuesta identificadas.	2008
Colaborar en un estudio sobre transporte accesible con el Departamento de Transporte.	- Estudio y plan realizado.	2008
Realizar un estudio sobre las necesidades derivadas de la enfermedad mental.	- Estudio realizado.	2008
Actualizar el estudio de violencia de género.	- Estudio actualizado. - Nº de variaciones identificadas respecto a la situación anterior.	2009
Realizar informes epidemiológicos de las discapacidades que generan dependencia.	- Nº de estudios realizados.	2008
Realizar un estudio sobre adolescentes agresores en el ámbito doméstico.	- Estudio realizado. - Nº de necesidades y alternativas de respuesta identificadas.	2009
Actualizar los estudios sobre la necesidad y demanda, actual y futura, de plazas residenciales y en centros de día para personas mayores dependientes, y la necesidad de plazas públicas según diversas condiciones de acceso.	- Nº de estudios actualizados. - Análisis de la ocupación de plazas (situación actual y previsiones, factores que inciden en la demanda, efectos de la desocupación...). - Identificación de las necesidades y de la demanda actual y futura. - Identificación de los factores que afectan a la demanda. - Nº de objetivos y estrategias adecuadas para el ajuste de oferta y demanda identificadas a partir de los estudios.	2009-2010
Realizar un estudio orientado a conocer la realidad de la acción voluntaria en el ámbito de Bizkaia.	- Estudio realizado.	2009

**OBJETIVO GENERAL 1.** Actualizar permanentemente el conocimiento de la realidad social, de las necesidades y demandas de la ciudadanía, así como de los efectos de las actuaciones públicas en este ámbito con el objeto de mejorar y adecuar las mismas de forma planificada.

**1.1.** Realizar y en su caso fomentar estudios que permitan evaluar la evolución de las necesidades y de la demanda y, particularmente, los estudios prospectivos que permitan anticiparse a los cambios.

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Realizar un estudio de necesidades de plazas residenciales y no residenciales para personas en situación de exclusión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio de necesidades realizado.</li> <li>- Análisis de la ocupación de plazas (situación actual y previsiones, factores que inciden en la demanda, efectos de la desocupación...).</li> <li>- Identificación de las necesidades y de la demanda actual y futura.</li> </ul>	2009
Realizar un estudio sobre el acogimiento familiar que permita, entre otros aspectos, conocer y evaluar su efecto sobre las personas acogidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño y realización del estudio.</li> <li>- Evaluación del efecto del acogimiento sobre las personas acogidas.</li> <li>- Nº de ajustes y mejoras a realizar en los servicios o programas de acogimiento familiar identificadas a partir del estudio.</li> </ul>	2009-2010
Realizar un estudio sobre las motivaciones y las razones del éxito o fracaso en los procesos de adopción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño y realización del estudio.</li> <li>- Identificación de los factores que inciden en el fracaso y el éxito de los procesos.</li> <li>- Nº de ajustes y mejoras a realizar en los procesos identificados a partir del estudio.</li> </ul>	2009-2010
Realizar un estudio sobre incapacitación y tutela.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño y realización del estudio.</li> </ul>	2009

**1.2.** Conocer el efecto de las actuaciones públicas para ajustar las respuestas.

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Realizar un estudio relativo a los costes de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio realizado.</li> <li>- Nº de servicios de la Cartera del Departamento respecto a los que se identifica su valor real y se determina el coste repercutible.</li> </ul>	2009-2010
Realizar un estudio sobre el gasto social y financiación pública de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio realizado.</li> </ul>	2009-2010
Promover la evaluación continuada de las prestaciones y servicios del Departamento para ajustar la oferta a los cambios en la demanda y en las necesidades sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de Servicios que realizan evaluaciones anuales que incluyen este objetivo (evaluar el ajuste de la oferta).</li> <li>- Nº de adaptaciones, mejoras o aspectos innovadores, que resulta necesario y posible introducir en la oferta, identificados a partir de la autoevaluación.</li> </ul>	2009-2011

<b>OBJETIVO GENERAL 1.</b> Actualizar permanentemente el conocimiento de la realidad social, de las necesidades y demandas de la ciudadanía, así como de los efectos de las actuaciones públicas en este ámbito con el objeto de mejorar y adecuar las mismas de forma planificada.		
<b>1.2. Conocer el efecto de las actuaciones públicas para ajustar las respuestas.</b>		
ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Conocer el grado de satisfacción de las necesidades de las personas usuarias (encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias...).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de instrumentos de evaluación de necesidades y acompañamiento de su implementación.</li> <li>- Nº de personas usuarias y familiares que participan en la evaluación de sus necesidades.</li> <li>- Nº de demandas recabadas.</li> <li>- Nº de adaptaciones, mejoras o aspectos innovadores identificados.</li> </ul>	2008-2011
<b>1.3. Conocer la realidad y las respuestas que de la misma se derivan a través de diferentes Observatorios.</b>		
ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Crear el Observatorio de Personas Mayores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de reuniones en los grupos de trabajo del Observatorio en las que se participa.</li> <li>- Nº de envíos con información relevante tanto para el Departamento como para el Observatorio.</li> <li>- Nº de actuaciones coordinadas o en las que se colabora (investigación, detección de problemas y análisis de necesidades...).</li> </ul>	2008-2011
Dinamizar los Observatorios de Violencia de Género y Tercer Sector.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de reuniones de organización y dinamización de los Observatorios en las que se participa.</li> <li>- Nº de actuaciones coordinadas o en las que se colabora (investigación, detección de problemas y análisis de necesidades...).</li> </ul>	2008-2011
Participar en los Observatorios de Personas Mayores, Discapacidad e Infancia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de reuniones de los Observatorios en las que se participa.</li> </ul>	2008-2011
<b>1.4. Mantener cauces de comunicación directa con los agentes sociales para compartir conocimiento.</b>		
ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Realizar Topaketak.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tres Topaketak anuales realizados.</li> <li>- Nº de asistentes por ámbitos y sectores (administraciones públicas, entidades de iniciativa social y lucrativa...).</li> </ul>	2008-2011
Realizar Seminarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un seminario anual realizado.</li> <li>- Nº de asistentes por ámbitos y sectores (administraciones públicas, entidades de iniciativa social y lucrativa...).</li> </ul>	2008-2011

**OBJETIVO GENERAL 1.** Actualizar permanentemente el conocimiento de la realidad social, de las necesidades y demandas de la ciudadanía, así como de los efectos de las actuaciones públicas en este ámbito con el objeto de mejorar y adecuar las mismas de forma planificada.

**1.4. Mantener cauces de comunicación directa con los agentes sociales para compartir conocimiento.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Realizar Jornadas.	- Diez jornadas anuales realizadas. - Nº de asistentes por ámbitos y sectores (administraciones públicas, entidades de iniciativa social y lucrativa...).	2008-2011
Realizar y divulgar publicaciones.	- Tres publicaciones anuales realizadas. - Ajuste del número de publicaciones remitidas a los destinatarios interesados en la materia abordada por la publicación.	2008-2011
Participar en jornadas, seminarios u otros acontecimientos científicos.	- Participar en 6 de jornadas, seminarios u otros acontecimientos científicos por áreas temáticas de interés anualmente.	2008-2011

**1.5. Colaborar y poner en marcha instrumentos de valoración homogéneos.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Colaborar en la revisión de los instrumentos de valoración de la dependencia y discapacidad.	- Nº de reuniones mantenidas a nivel estatal y autonómico.	2008-2011
Evaluar el instrumento de valoración RAI para facilitar la atención centrada en la persona en el ámbito de la discapacidad.	- Estudio realizado sobre capacidad predictiva del RAI en el ámbito de las diferentes formas de discapacidad.	2009
Revisar el Indicador Social de Necesidad.	- Estudio realizado. - Nueva versión ISNA elaborada.	2009
Evaluar los sistemas de acceso a los recursos de exclusión puestos en marcha.	- Evaluación realizada. - Nº de ajustes y mejoras en los sistemas de acceso identificadas.	2009
Colaborar con el Gobierno Vasco en el diseño de un instrumento para determinar las situaciones de desprotección infantil (Balora).	- Nº de reuniones en las que se participa.	2009-2010

**1.6. Actualizar la Cartera de Prestaciones y Servicios del Departamento.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Actualizar la Cartera de Prestaciones y Servicios en los diferentes ámbitos de actuación del Departamento.	- Nº de modificaciones realizadas en atención a los cambios en las necesidades, la normativa (ley de dependencia) y el contexto social, en colaboración con otras administraciones públicas y con la participación del IFAS, ITB, y de las entidades colaboradoras. - Nº de modificaciones realizadas con el objeto de armonizar las prestaciones y servicios con los de otras Diputaciones Forales en el marco de una posible Cartera común para toda la CAPV.	2008-2011

<b>OBJETIVO GENERAL 1.</b> Actualizar permanentemente el conocimiento de la realidad social, de las necesidades y demandas de la ciudadanía, así como de los efectos de las actuaciones públicas en este ámbito con el objeto de mejorar y adecuar las mismas de forma planificada.		
<b>1.7. Hacer presente la cultura de la ética asistencial en nuestras prestaciones y servicios.</b>		
ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Consolidar el Comité de Ética en Intervención Social.	- Nº de reuniones celebradas y consultas abordadas por el Comité.	2008-2011
Propiciar la creación de nuevos comités de ética en intervención social en las entidades de Bizkaia.	- Nº de acciones realizadas. - Nº de comités creados.	2008-2011
Posibilitar el acceso de los/las profesionales a los fundamentos y procedimientos de la ética asistencial.	- Nº de actuaciones realizadas (encuestas, difusión de materiales, jornadas, seminarios, acciones formativas...). - Nº de participantes por ámbitos y sectores (administraciones públicas, iniciativa privada).	2008-2011
<b>1.8. Planificar los diversos ámbitos de actuación del Departamento.</b>		
ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Elaborar Planes de Actuación para las personas con discapacidad: personas con discapacidad física, personas con enfermedad mental y personas con discapacidad intelectual.	- Ámbitos de población afectados. - Nº de planes elaborados.	2008
Realizar el seguimiento del Plan Gerontológico.	- Informes anuales de valoración realizados. - Nivel de participación en los procesos de seguimiento (nº de reuniones de la comisión y personas que participan por sectores). - Nº de actualizaciones introducidas en el plan.	2008-2011
Elaborar y aprobar el Plan Foral de Envejecimiento Activo.	- Plan Foral de Envejecimiento Activo redactado. - Nivel de participación en su redacción (nº de reuniones realizadas y personas que participan por sectores).	2008-2011
Realizar el seguimiento del II Plan de Infancia.	- Informes anuales de valoración realizados. - Nº de reuniones realizadas y personas que participan por sectores. - Nº de actualizaciones introducidas en el plan.	2008-2011
Elaborar planes de actuación en el ámbito de la inclusión social (inserción sociolaboral, sin techo, etc.).	- Ámbitos de población afectados. - Nº de planes elaborados.	2008-2011
Elaborar el plan de actuación del ITB.	- Plan de actuación elaborado.	2009
Elaborar el plan de actuación de BIDEAK.	- Plan de actuación elaborado.	2009
Elaborar el plan de actuación del IFAS.	- Plan de actuación elaborado.	2008
Colaborar en la elaboración del Plan de Movilidad y Transporte Accesible.	- Nº de reuniones de coordinación realizadas con el Departamento de Transporte y Urbanismo para la elaboración del plan.	2008-2009
Colaborar en la redacción de los distintos planes del Gobierno Vasco.	- Nº de planes en los que se participa.	2008-2011

**OBJETIVO GENERAL 2.** Analizar, consolidar e incrementar los servicios en el ámbito de personas mayores y personas con discapacidad, personas menores de edad en situación de riesgo grave de desprotección, mujeres con necesidades sociales, personas en riesgo de exclusión y los relativos al ámbito sociosanitario.

**2.1. Incrementar y mejorar los servicios destinados a la atención de personas mayores y de personas con discapacidad dependientes.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Desarrollar el Plan Gerontológico y los Planes de Discapacidad.	- Realización de las actuaciones previstas y logro de los objetivos previstos en los planes.	2008-2011
Ajustar la oferta de plazas en residencias y centros de día a las necesidades de personas mayores.	- Ajuste de la oferta de plazas a las necesidades: lograr cobertura comarcal al 5% y 1%. - Nº de plazas libres. - Nº de personas en lista de espera.	2008-2011
Incrementar y diversificar la oferta de plazas residenciales y de día para personas con discapacidad.	- Cobertura igual a 13 plazas/10.000 habitantes (entre 18 y 65 años).	2011
Desarrollar un Plan de Infraestructuras que de respuesta a los planes previamente elaborados (ANEXO).	- Ejecución del Plan de Infraestructuras.	2008-2011
Poner en marcha un centro de recursos y ayudas técnicas para personas en situación de dependencia.	- Centro de Ayudas Técnicas puesto en marcha. - Nº personas atendidas según modalidad.	2008-2011
Modificar la Normativa sobre centros de día para extender el uso de los mismos ampliando las modalidades de atención, flexibilizando horarios, iniciando en algunos casos la prestación del servicio los fines de semana.	- Nuevos Decretos Forales sobre atención en centros de día.	2009
Desarrollar programas y la utilización de los recursos necesarios para que la persona mayor permanezca en su entorno familiar.	- Nº de personas mayores dependientes en estos programas forales. - Nº de Decretos Forales desarrollados.	2008-2011
Fomentar la figura de los centros rurales polivalentes.	- Nº de CRP subvencionados en el proceso de inversión. - Documento "Centro Rural Polivalente" elaborado. - Políticas de mantenimiento de los CRP desarrolladas.	2008-2011
Crear un centro de atención psicosocial de personas con Alzheimer y otras demencias afines.	- Centro de atención psicosocial creado. - Nº de personas atendidas. - Nº de programas experimentales en marcha.	2009-2011
Poner en marcha un nuevo tipo de recurso de atención diurna para personas mayores con discapacidad intelectual.	- Modalidades de atención diurna. - Nuevo recurso puesto en marcha.	2008-2011

**OBJETIVO GENERAL 2.** Analizar, consolidar e incrementar los servicios en el ámbito de personas mayores y personas con discapacidad, personas menores de edad en situación de riesgo grave de desprotección, mujeres con necesidades sociales, personas en riesgo de exclusión y los relativos al ámbito sociosanitario.

**2.1. Incrementar y mejorar los servicios destinados a la atención de personas mayores y de personas con discapacidad dependientes.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Desarrollar programas de respiro para familiares mediante el uso de plazas residenciales a cubrir con estancias temporales.	- Nº de personas atendidas anualmente (que realizan la estancia). - Nº de estancias anuales.	2008-2011
Desarrollar ofertas de ocio y tiempo libre para las personas con discapacidad o dependencia mediante convenios con las entidades, y en su caso fomentar este tipo de programas.	- Nº de personas atendidas anualmente. - Nº de convenios o programas subvencionados. - Presupuesto destinado.	2009-2011
Desarrollar actuaciones concretas en la mejora del transporte accesible.	- Aplicación de las conclusiones del Plan de Movilidad y Transporte Accesible correspondientes al DAS.	2009-2011
Ejercer el servicio de tutela en los casos que sean necesarios.	- Nº de tutelas.	2008-2011

**2.2. Incrementar y mejorar los servicios y recursos destinados a promover la autonomía de las personas con discapacidad.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Desarrollar programas de promoción de la autonomía personal.	- Nº de programas. - Nº de personas beneficiarias.	2008-2011
Crear apartamentos con apoyo para personas con discapacidad física. (Plan de Infraestructuras) (ANEXO).	- Nº de apartamentos con apoyo creados. - Nº de personas usuarias.	2010-2011
Poner en marcha programas de vida independiente para personas con discapacidad intelectual.	- Definición de programas. - Nº de convenios desarrollados. - Nº de personas beneficiarias.	2008-2011
Incrementar plazas en centros ocupacionales.	- 25 al año.	2008-2011
Realizar labores de acompañamiento social a personas con discapacidad.	- Desarrollo de la figura de asistente personal (definición del perfil de asistente personal y puesta en marcha de la figura). - Nº de personas atendidas.	2008-2011
Desarrollar las ofertas de ocio y tiempo libre para personas con discapacidad mediante convenios con las entidades.	- Nº de personas atendidas anualmente. - Nº de convenios o programas subvencionados. - Presupuesto destinado.	2009-2011
Colaborar con el Departamento de Cultura y la Federación Vizcaína de deporte adaptado en el desarrollo del deporte para las personas con discapacidad.	- Desarrollo de las conclusiones de la colaboración.	2009

**OBJETIVO GENERAL 2.** Analizar, consolidar e incrementar los servicios en el ámbito de personas mayores y personas con discapacidad, personas menores de edad en situación de riesgo grave de desprotección, mujeres con necesidades sociales, personas en riesgo de exclusión y los relativos al ámbito sociosanitario.

**2.2. Incrementar y mejorar los servicios y recursos destinados a promover la autonomía de las personas con discapacidad.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Fomentar la actividad asociativa en el ámbito de las enfermedades crónicas invalidantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuación del Decreto Foral de subvenciones.</li> <li>- Nº de asociaciones afectadas.</li> <li>- Nº de personas beneficiarias.</li> </ul>	2010

**2.3. Atender las necesidades sociales y socio sanitarias derivadas de la enfermedad mental grave de curso crónico.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Incrementar la oferta de plazas de Centros de Día.	- Nº de plazas creadas.	2008-2011
Incrementar los recursos y plazas residenciales de baja intensidad y larga estancia.	- Nº de plazas creadas.	2008-2011
Crear una red de mini-residencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de mini-residencias.</li> <li>- Nº de plazas creadas.</li> </ul>	2008-2011
Desarrollar el Plan de Infraestructuras (ANEXO).	- Ejecución del Plan de Infraestructuras.	2008-2011
Fomentar la integración de la persona con enfermedad mental a través de los centros ocupacionales y centros especiales de empleo.	- Nº de personas beneficiarias.	2008-2011
Realizar labores de acompañamiento social a personas con enfermedad mental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de la figura de asistente personal (definición del perfil de asistente personal y puesta en marcha de la figura).</li> <li>- Nº de personas atendidas.</li> </ul>	2009-2011
Fomentar el ámbito de ocio y tiempo libre en el mundo de la enfermedad mental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de personas atendidas anualmente.</li> <li>- Nº de convenios o programas subvencionados.</li> <li>- Presupuesto destinado.</li> </ul>	2009-2011
Ejercer el servicio de tutela en los casos que sean necesarios.	- Nº de tutelas.	2008-2011

**2.4. Crear las condiciones óptimas para promover el envejecimiento activo en Bizkaia.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Desarrollar el Plan de Envejecimiento Activo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan desarrollado.</li> <li>- Informes de seguimiento del Plan elaborados.</li> <li>- Nivel de participación ciudadana en su seguimiento (nº de reuniones realizadas y personas que participan por sectores).</li> </ul>	2009-2011
Establecer un programa de apoyo a las actividades y proyectos de envejecimiento activo siguiendo las orientaciones del Consejo de Personas Mayores.	- Elaboración de un documento de definición de las características de los proyectos y actividades de envejecimiento activo.	2008-2011

**OBJETIVO GENERAL 2.** Analizar, consolidar e incrementar los servicios en el ámbito de personas mayores y personas con discapacidad, personas menores de edad en situación de riesgo grave de desprotección, mujeres con necesidades sociales, personas en riesgo de exclusión y los relativos al ámbito sociosanitario.

**2.4. Crear las condiciones óptimas para promover el envejecimiento activo en Bizkaia.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Establecer un programa de apoyo a las actividades y proyectos de envejecimiento activo siguiendo las orientaciones del Consejo de Personas Mayores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización del Decreto Foral de subvenciones.</li> <li>- Implementación de los resultados del estudio sobre envejecimiento activo y de otras investigaciones realizadas al amparo del convenio de colaboración con la Universidad de Deusto en esta materia.</li> </ul>	2008-2011
Fomentar una cultura asociativa en el mundo de personas mayores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuación del Decreto Foral de subvenciones.</li> <li>- Nº de asociaciones afectadas.</li> </ul>	2008-2011
Consolidar el programa de viajes Adineko para personas mayores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de solicitudes.</li> <li>- Nº de personas que participan en el programa.</li> </ul>	2008-2011
Consolidar el desarrollo de campañas culturales para personas mayores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de campañas consolidadas.</li> </ul>	2008-2011

**2.5. Atender a todas las personas menores de edad que se encuentran en situación de riesgo grave de desprotección mediante el diseño de servicios específicos de cada uno (o diseñando itinerarios diferenciados y específicos según problemática).**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Poner en marcha el II Plan de Infancia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puesta en marcha.</li> <li>- Nº de actuaciones realizadas.</li> </ul>	2008
Configurar una red de atención a las personas menores de edad en situación de desprotección grave o desamparo en Bizkaia, con objetivos compartidos y una metodología común.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuración de una red con entidades colaboradoras del Departamento: nº de entidades que participan, nº de reuniones, instrumentos comunes elaborados y puestos en marcha.</li> <li>- Configuración de una red con entidades colaboradoras y Ayuntamientos.</li> </ul>	2008-2011
Diversificar el conjunto de dispositivos de acogimiento residencial de modo que se configure una red capaz de dar respuesta a las diversas situaciones de necesidad:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de dispositivos y recursos previstos.</li> <li>- Adecuación de los centros al Decreto.</li> </ul>	2008
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un dispositivo para adolescentes que infligen violencia en el ámbito doméstico.</li> <li>- Crear dos dispositivos para adolescentes con problemas de socialización.</li> <li>- Crear un recurso para adolescentes con problemas de toxicomanías.</li> <li>- Crear un recurso para dar respuesta a las situaciones límite del ámbito intrafamiliar por razones de incapacidad de las personas menores de edad.</li> </ul>		2008
		2008-2011
		2008

**OBJETIVO GENERAL 2.** Analizar, consolidar e incrementar los servicios en el ámbito de personas mayores y personas con discapacidad, personas menores de edad en situación de riesgo grave de desprotección, mujeres con necesidades sociales, personas en riesgo de exclusión y los relativos al ámbito sociosanitario.

**2.5.** Atender a todas las personas menores de edad que se encuentran en situación de riesgo grave de desprotección mediante el diseño de servicios específicos de cada uno (o diseñando itinerarios diferenciados y específicos según problemática).

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Diversificar el conjunto de dispositivos de acogimiento residencial de modo que se configure una red capaz de dar respuesta a las diversas situaciones de necesidad: - Adecuar los centros de atención residencial al Decreto del Gobierno Vasco regulador de los recursos de acogimiento residencial para la infancia y la adolescencia en situación de desprotección social.	- Creación de dispositivos y recursos previstos. - Adecuación de los centros al Decreto.	2008-2011
Atender a los menores extranjeros no acompañados (MENA) mediante un itinerario de acogida y unidades convivenciales, preemancipación y emancipación.	- Diseño del itinerario realizado. - Nº de menores atendidos. - Nº de menores en cada fase del itinerario. - Nº de menores que utilizan un recurso ajustado a su momento y situación.	2008-2011
Disponer de recursos que garanticen la atención a los MENA cuando su número exceda del correspondiente al itinerario en la red normalizada.	- Nº de menores usuarios de este tipo de recursos y tiempo medio y máximo de estancia.	2008-2011
Definir el acogimiento familiar como recurso prioritario de protección.	- Definición realizada y comunicación del criterio.	2008
Realizar campañas de promoción y comunicación del acogimiento familiar para incrementar el número de familias acogedoras.	- Nº de campañas realizadas. - Nº de familias acogedoras. - Nº de acogimientos familiares nuevos.	2008-2011
Introducir la figura de la familia acogedora profesionalizada.	- Diseño de la figura y puesta en marcha del programa.	2008-2011
Fomentar el acogimiento familiar de menores extranjeros no acompañados.	- Nº de menores en acogimiento familiar.	2008-2011
Incrementar los recursos para la atención a personas menores de edad con problemática intrafamiliar: programas de convivencia familiar, programas de apoyo y seguimiento.	- Diseño y puesta en marcha de programas. - Nº de personas menores de edad y familias atendidas.	2008-2011
Crear un servicio específico postadoptivo.	- Servicio creado. - Nº de familias atendidas. - Nº de personas menores de edad en adopción atendidas. - Nº de casos de búsqueda de orígenes.	2009

**OBJETIVO GENERAL 2.** Analizar, consolidar e incrementar los servicios en el ámbito de personas mayores y personas con discapacidad, personas menores de edad en situación de riesgo grave de desprotección, mujeres con necesidades sociales, personas en riesgo de exclusión y los relativos al ámbito sociosanitario.

**2.5. Atender a todas las personas menores de edad que se encuentran en situación de riesgo grave de desprotección mediante el diseño de servicios específicos de cada uno (o diseñando itinerarios diferenciados y específicos según problemática).**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Crear un registro de incidencias postadoptivas.	- Registro creado. - Nº de incidencias.	2009
Elaborar el Manual de intervención y coordinación con los Servicios Sociales de Base de los Ayuntamientos en el ámbito de la desprotección de la infancia.	- Manual elaborado. - Delimitación de competencias con los Ayuntamientos por lo que respecta a la atención de personas menores de edad en función de sus niveles de riesgo.	2008-2011
Posibilitar una colaboración facilitadora de las intervenciones con los Ayuntamientos, el Gobierno Vasco y otras instituciones (Ararteko, Justicia, Fiscalía).	- Nº de casos con dificultades en el abordaje (derivadas de obstáculos en la colaboración). - Delimitación de competencias con otras instituciones respecto la atención a menores que infligen violencia en el ámbito doméstico. - Grado de satisfacción de las partes.	2008-2011

**2.6. Atender a las mujeres con necesidades sociales, por ser víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, y/o por otras causas que las dejen en riesgo de exclusión.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Ofrecer el Servicio de Acogimiento de Urgencia para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y para las hijas e hijos a su cargo. Adecuar la oferta a la demanda existente.	- Nº de mujeres víctimas de maltrato doméstico e hijos o hijas a su cargo usuarias del Servicio. - Nº de solicitudes.	2008-2011
Ofrecer el Servicio de Acogimiento Especializado de media y larga estancia para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y para las hijas e hijos a su cargo.	- Nº de mujeres víctimas de maltrato doméstico e hijos o hijas a su cargo usuarias del Servicio. - Nº de solicitudes.	2008-2011
Descentralizar el Servicio de Apoyo Psicológico.	- Apertura de un servicio Comarcal cada Ejercicio presupuestario.	2008-2011
Crear un programa para adolescentes agresores en el ámbito doméstico que permanecen en el hogar.	- Diseño y puesta en marcha del programa. - Nº de adolescentes y familias usuarias.	2009
Atender a las mujeres víctimas de maltrato que mantienen la convivencia con la persona agresora.	- Nº de mujeres atendidas. - Nº de hijos e hijas atendidos.	2008-2011
Apoyar a los Municipios que dispongan de servicios de acogida para mujeres víctimas de maltrato y servicios de asesoría jurídica.	- Nº de municipios que reciben apoyo. - Nº de casos atendidos.	2008-2011

<b>OBJETIVO GENERAL 2.</b> Analizar, consolidar e incrementar los servicios en el ámbito de personas mayores y personas con discapacidad, personas menores de edad en situación de riesgo grave de desprotección, mujeres con necesidades sociales, personas en riesgo de exclusión y los relativos al ámbito sociosanitario.		
<b>2.6. Atender a las mujeres con necesidades sociales, por ser víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, y/o por otras causas que las dejen en riesgo de exclusión.</b>		
ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Adecuar los Puntos de Encuentro Familiares al futuro Decreto Regulador del Gobierno Vasco.	- Adecuación de los PEF al Decreto.	2009
<b>2.7. Eliminar las situaciones de exclusión social procurando preservar la dignidad de las personas con acciones tanto preventivas como paliativas.</b>		
ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Desarrollar los planes de inclusión social para ayudar a las personas en situación de exclusión identificando los ajustes necesarios en los recursos, itinerarios y objetivos.	- Nº de planes desarrollados (inserción sociolaboral, sin techo, etc.). - Nº de ajustes identificados en recursos, itinerarios y objetivos.	2008-2011
Poner en marcha un programa de carácter residencial para la atención de la convalecencia de las personas afectadas de VIH.	- Programa puesto en marcha. - Nº de personas usuarias. - Nº de estancias y tiempo medio y máximo de la estancia.	2008
Adecuar el programa Mundutik-Mundura a las realidades de emancipación.	- Adecuación del programa: 100 plazas.	2008-2011
Incrementar las plazas de atención residencial (alta, media y baja intensidad) y diurna a las personas en riesgo de exclusión a través de convenios con entidades del tercer sector.	- Nº de plazas de atención residencial de alta, media y baja intensidad. - Nº de plazas de atención diurna. - Nº de convenios.	2008-2011
Crear un centro de atención integral con orientación, formación y residencia (Gizartetxe).	- Centro creado. - Nº de plazas.	2010-2011
Diseñar y poner en marcha recursos para personas en riesgo de exclusión social por problemas mentales.	- Nº de recursos diseñados y en marcha. - Nº de personas usuarias.	2011
Adaptar nuestras prestaciones a nuevos sistemas de garantía de ingresos, incrementando el control y seguimiento de las prestaciones.	- Prestaciones adaptadas. - Nº de actuaciones de control y seguimiento.	2008-2011
Impulsar políticas de inserción laboral que faciliten el acceso al empleo y otras fórmulas de inserción sociolaboral que posibiliten la ocupación, en colaboración con los ayuntamientos y el Departamento de Empleo de la Diputación Foral.	- Fórmulas de inserción laboral y socio-laboral impulsadas. - Nº de personas en situación de exclusión o desprotección que acceden a un empleo. - Nº de personas con dificultades de inserción laboral que acceden a una alternativa de ocupación.	2008-2011
Participar en planes de regeneración de zonas especialmente degradadas.	- Nº de planes e iniciativas en las que se participa.	2008-2011

**OBJETIVO GENERAL 2.** Analizar, consolidar e incrementar los servicios en el ámbito de personas mayores y personas con discapacidad, personas menores de edad en situación de riesgo grave de desprotección, mujeres con necesidades sociales, personas en riesgo de exclusión y los relativos al ámbito sociosanitario.

**2.7. Eliminar las situaciones de exclusión social procurando preservar la dignidad de las personas con acciones tanto preventivas como paliativas.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Desarrollar un proyecto europeo en el ámbito de la inserción social.	- Definición del proyecto en diálogo con los agentes del territorio, identificación de partners y presentación del proyecto a la UE con la colaboración de la Oficina Vasca en Bruselas.	2009-2011
Colaborar con en Departamento Foral de Empleo en las políticas de Inclusión Activa.	- Nº de reuniones e iniciativas en colaboración.	2008-2011

**2.8. Potenciar el espacio sociosanitario en coordinación con el Departamento de Sanidad creando los servicios necesarios.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Actualizar el convenio de atención sanitaria en las residencias de personas mayores.	- Nº de residencias afectadas. - Nº de plazas afectadas. - Protocolos de coordinación de la atención sanitaria en residencias elaborados.	2008-2011
Actualizar el acuerdo con el Departamento de Sanidad para unidades sociosanitarias.	- Nº de plazas afectadas.	2008-2011
Analizar y ampliar los perfiles de atención sociosanitarios.	- Adecuación de los perfiles a las conclusiones del informe. - Perfiles atendidos / nº personas (por perfil).	2008-2011
Crear una residencia sociosanitaria en Txurdinaga.	- URSS Txurdinaga. - Residencia puesta en marcha y nº de plazas ocupadas (100).	2010
Incrementar el número de plazas para personas en estado neurovegetativo.	- Nº de plazas nuevas.	2009
Habilitar en un recurso social de carácter sociosanitario plazas de estancia permanente para personas con VIH que se encuentren en situación de desprotección social.	- Nº de plazas habilitadas. - Nº de personas usuarias. - Nº de estancias y tiempo medio y máximo de la estancia.	2010
Externalizar personas con enfermedad mental a servicios sociales.	- Nº de personas beneficiarias.	2008-2011
Revisar el protocolo de detección en el ámbito sanitario en casos de maltrato infantil.	- Protocolo revisado. - Nº de casos detectados que se ajustan al criterio establecido.	2009
Actualizar los protocolos de tratamientos psiquiátricos y psicológicos de personas menores de edad.	- Actualización realizada. - Nº de casos derivados conforme a protocolo y asumidos.	2008-2011

**OBJETIVO GENERAL 2.** Analizar, consolidar e incrementar los servicios en el ámbito de personas mayores y personas con discapacidad, personas menores de edad en situación de riesgo grave de desprotección, mujeres con necesidades sociales, personas en riesgo de exclusión y los relativos al ámbito sociosanitario.

2.8. Potenciar el espacio sociosanitario en coordinación con el Departamento de Sanidad creando los servicios necesarios.

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Colaborar con el Departamento de Sanidad en la detección y tratamiento de los casos de necesidad de estimulación temprana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenio de colaboración con el Departamento de Sanidad.</li> <li>- Nº de personas atendidas.</li> <li>- Nº de convenios establecidos con entidades.</li> </ul>	2009-2011

<b>OBJETIVO GENERAL 3.</b> Fomentar la colaboración con las Administraciones Públicas y los agentes sociales (especialmente con el tercer sector) y la participación ciudadana en la promoción de una sociedad vizcaína inclusiva y solidaria.		
<b>3.1.</b> Fomentar la coordinación y colaboración con las diferentes administraciones públicas, particularmente con la Administración Local.		
<b>ACTUACIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PERIODO</b>
Colaborar con los Ayuntamientos y con EUDEL en el diseño de los programas y políticas comunes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de consultas previas a EUDEL y a los entes locales sobre normas forales e iniciativas del Departamento que puedan afectar o comprometer la actuación municipal.</li> <li>- Nº de programas y servicios compartidos en cuyo diseño, desarrollo y/o evaluación se ha colaborado.</li> <li>- Diseño conjunto de políticas comunes: nº de reuniones, acuerdos interinstitucionales.</li> <li>- Nº de espacios de colaboración identificados.</li> </ul>	2008-2011
Promover la coordinación con los Servicios Sociales Municipales generando ámbitos de encuentro estables. Por ejemplo: Aula Permanente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de reuniones y nº de entes locales que participación en el aula permanente.</li> <li>- Nº de ámbitos de encuentro estables puestos en marcha.</li> </ul>	2008-2011
Promover la participación de EUDEL en los diferentes consejos y observatorios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de invitaciones cursadas a EUDEL y a los entes locales para participar en los diferentes consejos y observatorios.</li> <li>- Nº de entes locales que participan en consejos y observatorios.</li> </ul>	2008-2011
Mantener e incrementar la colaboración con el Gobierno Vasco en el desarrollo normativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de la normativa en materia de servicios a personas con discapacidad, adecuándola a las necesidades y a la evolución de los marcos de referencia y del saber hacer en este ámbito.</li> <li>- Simplificación de la normativa en materia de prestaciones económicas.</li> <li>- Desarrollo, en su caso, de una Cartera de Servicios y Prestaciones común a toda la CAPV en armonía con las carteras de las diferentes administraciones públicas y aprovechando los desarrollos normativos previos.</li> </ul>	2008-2011
Coordinar la planificación del Departamento con otros planes forales y con planes del Gobierno Vasco que afecten al ámbito de los servicios sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de reuniones de coordinación.</li> <li>- Nº de objetivos y actuaciones coherentes con otros planes forales de carácter general que afecten al Departamento (a su gestión o a su acción).</li> <li>- Nº de objetivos y actuaciones coherentes con otros planes del Gobierno Vasco en materia de servicios sociales o que afecten al ámbito de los servicios sociales.</li> </ul>	2008-2011
Seguir potenciando el funcionamiento de los espacios de encuentro social, sociosanitario, sociolaboral y socioeducativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de reuniones realizadas e iniciativas desarrolladas (algunas iniciativas están definidas en otras actuaciones).</li> </ul>	2008-2011

**OBJETIVO GENERAL 3.** Fomentar la colaboración con las Administraciones Públicas y los agentes sociales (especialmente con el tercer sector) y la participación ciudadana en la promoción de una sociedad vizcaína inclusiva y solidaria.

**3.2.** Profundizar en las relaciones con los agentes que participan en la acción social como proveedores de servicios, con especial atención al tercer sector.

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
<p>Facilitar la participación de las organizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en la planificación de las actividades del Departamento;</li> <li>- en la detección de necesidades e identificación de respuestas a las mismas;</li> <li>- en la definición de nuevas actuaciones por parte del Departamento que les afecten;</li> <li>- en el diseño de los procesos de trabajo que les afectan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de grupos de trabajo, foros, seminarios, cuestionarios u otros sistemas de consulta, de carácter presencial o mediante el uso de las nuevas tecnologías.</li> <li>- Nº de entidades colaboradoras participantes en cada aspecto.</li> </ul>	2008-2011
<p>Avanzar en la prestación de servicios mediante convenios, conciertos y en su caso, contratos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de conciertos y convenios formalizados en total y por ámbitos (exclusión, infancia, mujer...).</li> <li>- Nº de servicios y centros concertados o convenidos en total y por ámbitos.</li> <li>- Nº de convenios con ampliación de plazas (mayor flexibilidad administrativa en el número de plazas disponibles).</li> </ul>	2008-2011
<p>Promover la homogeneización de los modelos de convenio y concierto y la simplificación de su tramitación administrativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelos de convenio y concierto elaborados.</li> <li>- Procedimiento de tramitación administrativa elaborado y simplificado.</li> </ul>	2008-2011
<p>Articular un sistema de trabajo en red entre las entidades colaboradoras y el Departamento aprovechando la experiencia e iniciativa de las partes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de seminarios realizados.</li> <li>- Nº de manuales de buenas practicas editados.</li> <li>- Nº de redes de trabajo activas (existencia de una dinámica de reuniones, productos elaborados...).</li> <li>- Conclusiones del trabajo en red.</li> </ul>	2008-2011
<p>Promover la agilidad de los pagos a las entidades colaboradoras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo medio y máximo de pago.</li> </ul>	2008-2011
<p>Inspeccionar y controlar de oficio todos los centros sujetos a normativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de centros inspeccionados (todos una vez al año).</li> </ul>	2008-2011
<p>Orientar la labor inspectora hacia una mejora asistencial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de centros y ámbitos, en los que se ha realizado la implantación y seguimiento periódico de los indicadores de calidad asistencial, comenzando por centros residenciales para personas mayores.</li> </ul>	2008-2011
<p>Desarrollar un sistema de supervisión de los convenios en relación a servicios respecto a los que no existe normativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de supervisión diseñado e implantado: nº de centros visitados.</li> </ul>	2008-2011
<p>Homologar los centros asistenciales en aquellos casos en los que exista una normativa que lo facilite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de homologación definido.</li> <li>- Nº de solicitudes de homologación.</li> <li>- Nº de centros homologados.</li> </ul>	2008-2011

<b>OBJETIVO GENERAL 3.</b> Fomentar la colaboración con las Administraciones Públicas y los agentes sociales (especialmente con el tercer sector) y la participación ciudadana en la promoción de una sociedad vizcaína inclusiva y solidaria.		
<b>3.3. Impulsar actividades sociales de interés general de sensibilización y de participación de la ciudadanía en colaboración con las entidades, especialmente con las del tercer sector.</b>		
<b>ACTUACIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PERIODO</b>
Fomentar la implantación y consolidación de modelos de calidad en la gestión de los servicios sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de líneas presupuestarias para la realización de procesos de aseguramiento y certificación de la calidad en los servicios de responsabilidad pública.</li> <li>- Nº de convenios y conciertos que contemplan partidas para la implantación de sistemas.</li> <li>- Nº de entidades colaboradoras en procesos de certificación.</li> <li>- Nº de certificaciones de calidad en entidades colaboradoras.</li> <li>- Personas mayores: Nº de entidades que implantan el modelo de atención; Nº de actualizaciones realizadas en función de la experiencia; Nº de entidades que implantan indicadores de calidad.</li> <li>- Iniciar la implantación de sistemas en el ámbito de atención a la infancia: definición del modelo de atención, indicadores.</li> </ul>	2008-2011
Potenciar los consejos existentes y crear nuevos consejos u otros órganos de participación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de consejos establecidos formalmente.</li> <li>- Nº de reuniones de los consejos (periodicidad trimestral).</li> <li>- Nº de actas levantadas.</li> <li>- Nº de propuestas emanadas de los Consejos y nº de propuestas llevadas a término.</li> <li>- Creación de un Consejo en el ámbito de mujer.</li> <li>- Creación de un Consejo en materia de exclusión / inclusión.</li> </ul>	2008-2011
Mantener espacios de encuentro y diálogo entre el Departamento de Acción Social y las organizaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de foros de encuentro y trabajo coordinado sobre aspectos ajenos a la prestación de servicios de responsabilidad pública.</li> <li>- Nº de reuniones, envíos de información y productos documentales generados.</li> <li>- Nº de encuentros y visitas en las sedes o en recursos propios de cada agente que favorezcan el conocimiento mutuo.</li> </ul>	2008-2011
Informar a las entidades sobre la planificación, los presupuestos y las actuaciones significativas del Departamento, especialmente de aquellas que les afectan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de actuaciones de información.</li> <li>- Nº de entidades informadas sobre los diferentes aspectos.</li> </ul>	2008-2011
Potenciar, diseñar, poner en marcha y realizar proyectos de sensibilización social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de proyectos realizados.</li> </ul>	2008-2011
Promover y apoyar actuaciones para hacer visible el papel y la contribución social de las organizaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de actuaciones de comunicación realizadas directamente por el Departamento o apoyadas a través de las convocatorias de subvenciones.</li> </ul>	2008-2011

OBJETIVO GENERAL 3. Fomentar la colaboración con las Administraciones Públicas y los agentes sociales (especialmente con el tercer sector) y la participación ciudadana en la promoción de una sociedad vizcaína inclusiva y solidaria.		
3.3. Impulsar actividades sociales de interés general de sensibilización y de participación de la ciudadanía en colaboración con las entidades, especialmente con las del tercer sector.		
ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Establecer acuerdos de colaboración para la realización de actividades de interés general.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de actividades de sensibilización, investigación, dinamización de la vida asociativa, promoción del voluntariado social, desarrollo de proyectos en colaboración entre empresas y entidades sin ánimo de lucro..., promovidas en el marco de los convenios.</li> <li>- Nº de actividades relacionadas con la prestación de servicios que no son considerados de responsabilidad pública, promovidas en el marco de los convenios.</li> </ul>	2008-2011
Potenciar la Agencia de Voluntariado BOLUNTA y el espacio para las asociaciones (Ganbara).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logro de los objetivos previstos en el plan de actuación de BOLUNTA.</li> <li>- Nº de entidades que utilizan Ganbara, tiempo medio y máximo de estancia de las entidades.</li> </ul>	2008-2011
Promover la investigación y la reflexión sobre el Tercer Sector de intervención social en Bizkaia, la sistematización de su saber hacer y la incorporación de aspectos innovadores y de mejora en su intervención y gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo del Observatorio del Tercer Sector con la participación de entidades y redes del tercer sector (nº de reuniones de programación y evaluación con entidades y redes).</li> <li>- Elaboración y difusión del Libro Blanco sobre el Tercer Sector.</li> <li>- Desarrollo de la web del Observatorio (nº de servicios y usuarios totales de la web).</li> <li>- Constitución y ampliación de un fondo documental especializado y desarrollo de otros servicios de información y documentales (nº de registros del fondo, nº de servicios y usuarios).</li> <li>- Nº de publicaciones, seminarios y otras actividades de reflexión y sistematización del saber hacer del sector.</li> <li>- Elaboración de un documento con una definición más precisa de las organizaciones del tercer sector que identifique aquellos aspectos que las caracterizan de manera positiva (más allá de la ausencia de ánimo de lucro).</li> </ul>	2008-2011
Participar en el Plan Vasco del Voluntariado asumiendo las acciones que en él se contemplan para la realización por la DFB.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación en el Consejo Vasco del Voluntariado (nº de reuniones a las que se asiste).</li> <li>- Participación en la elaboración y seguimiento del Plan (nº de reuniones) y colaboración en el desarrollo de las actuaciones previstas en el mismo (nº de actuaciones).</li> </ul>	2008-2011
Mejorar los programas de subvenciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento del presupuesto para actividades de interés general.</li> <li>- Disminución del tiempo de resolución y pago de las ayudas.</li> <li>- Inclusión de:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) ayudas para actividades de sensibilización, investigación, dinamización de la vida asociativa u otras actividades de interés general, de las organizaciones del tercer sector y otras entidades que puedan desarrollar actividades de interés general.</li> <li>b) ayudas para la mejora de la gestión y acceso a las nuevas tecnologías de las entidades no lucrativas.</li> </ul> </li> <li>- Simplificación del procedimiento y de los formularios para el sostenimiento de la actividad y la estructura de entidades pequeñas, integradas sólo por voluntariado y/o personas afectadas.</li> </ul>	2009-2011

**OBJETIVO GENERAL 4.** Mejorar la atención a la ciudadanía con un sistema de prestaciones y servicios eficaz, accesible y comprensible, orientado siempre a la persona usuaria.

**4.1. Mejorar la información facilitada a la ciudadanía sobre las prestaciones y servicios sociales.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Crear una unidad de atención e información al público.	- Unidad creada. - Nº de consultas atendidas por líneas de consulta. - Nº de derivaciones al segundo nivel de atención.	2011
Crear y poner en marcha un call-center de número único.	- Call-center en marcha. - Nº de consultas atendidas por líneas de consulta. - Nº de derivaciones al segundo nivel de atención.	2009
Mejorar la página web para garantizar la búsqueda ágil de información actualizada.	- Revisión de la estructura para facilitar el acceso a los contenidos. - Revisión trimestral y actualización de contenidos.	2009-2011
Mantener contactos permanentes con los Ayuntamientos con el fin de proporcionar a la ciudadanía una información actualizada sobre prestaciones y procedimientos.	- Nº de reuniones realizadas al efecto. - Nº de envíos de información realizados significativos para el Departamento y para los Ayuntamientos (intercambio de información).	2008-2011
Informar a la ciudadanía sobre nuestros servicios y prestaciones mediante folletos, anuncios y campañas para facilitar el acceso a los mismos.	- Nº de acciones de comunicación realizadas.	2008-2011
Simplificar y adaptar las comunicaciones escritas a las personas usuarias o solicitantes de las prestaciones y servicios para facilitar su comprensión.	- Revisión de formatos, contenidos y lenguaje realizada.	2008-2011

**4.2. Mejorar los procedimientos de acceso a nuestras prestaciones y servicios.**

ACTUACIONES	INDICADORES	PERIODO
Mejorar y simplificar las solicitudes de acceso a prestaciones y servicios para facilitar su cumplimentación.	- Revisión de formatos de solicitud realizada e implantada.	2008-2011
Posibilitar la tramitación telemática de las diversas prestaciones, servicios y subvenciones.	- Nº de prestaciones, servicios y subvenciones respecto a las cuales es posible realizar la tramitación telemática.	2008-2011
Simplificar los trámites de acceso a prestaciones y servicios procurando reducir los plazos de acceso a los mismos.	- Revisión de los procedimientos de acceso. - Tiempo medio y máximo de tramitación por prestaciones y servicios.	2008-2011

**4.3. Continuar impulsando los proyectos de mejora continua iniciados (informatización, sistematización y certificación).**





## Capítulo IX

### Seguimiento y evaluación



**A**probado el Plan Estratégico del Departamento de Acción Social se iniciará su puesta en marcha llevando a cabo algunas actuaciones de difusión del propio Plan y acompañamiento de su implantación.

Mediante las actuaciones de difusión del Plan se pretende que los agentes que han intervenido en la realización del diagnóstico y las propuestas de mejora que han dado lugar a su elaboración, así como otros agentes comprometidos con la acción social en el Territorio Histórico de Bizkaia, lo conozcan en profundidad. Asimismo, se llevarán a cabo una serie de actuaciones que faciliten que los Servicios del Departamento, sus organismos autónomos y las entidades colaboradoras tomen en consideración el plan como una referencia para su programación y puedan intervenir en su seguimiento, evaluación y necesaria actualización.

Se pretende así reforzar la interacción del Plan Estratégico con la dinámica habitual de la organización y posibilitar que todos los agentes que intervienen en la acción del Departamento intervengan en su seguimiento, evaluación y necesaria actualización, adoptando una actitud de adaptación permanente a los cambios y necesidades sociales.

Así, una vez al año se celebrará una reunión de evaluación con los agentes que participaron en la elaboración del Plan Estratégico.

La primera labor tras la publicación del Plan será la realización de un documento, por parte del Comité de Dirección, en el que se asignará el/la responsable y los recursos necesarios a cada acción recogida en el Plan.

Así, tras la puesta en marcha del Plan y para realizar la evaluación y el seguimiento del mismo, se creará una comisión técnica formada por la persona que ejerce la Dirección General de Planificación, Estudios e Inspección, por el personal técnico del Servicio de Planificación y Estudios y por la persona que ejerce las funciones de Asesoría del Diputado de Acción Social.

Esta comisión se reunirá al menos semestralmente para hacer un seguimiento de la ejecución del plan, mediante los indicadores establecidos a tal efecto. Anualmente la comisión realizará un informe de evaluación de los resultados del mismo.

Los Consejos y Observatorios permitirán hacer un seguimiento del Plan Estratégico en los ámbitos de su competencia.





# Anexo

## Plan de infraestructuras (2008-2011)



DENOMINACIÓN	Nº DE PLAZAS	FECHA DE APERTURA PREVISTA
<b>RESIDENCIAS CON CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES</b>		
BILBAO - REKALDE	134 + 60	3º-4º trimestre 2008
ZAMUDIO	120 + 40	3º-4º trimestre 2008
ERMUA	135 + 42	3º trimestre 2009
ARRIGORRIAGA	132 + 50	1º trimestre 2009
BALMASEDA	88 + 30	1º trimestre 2009
BILBAO LA VIEJA	137 + 50	3º-4º trimestre 2009
GORLIZ	120 + 40 aproximadas	2011
<b>RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES</b>		
AMOREBIETA - ETXANO	112	2010
BILBAO-ZORROZA	120 aproximadas	2011
GALDAKAO	120 aproximadas	2011
TRAPAGA	120 aproximadas	2011
<b>CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES</b>		
BILBAO - TORRES DE ISOZAKI	30	2008
BERMEO	25	2008
GETXO	30	2008
BUSTURIA	40 aproximadas	2011
<b>RESIDENCIA SOCIO-SANITARIA</b>		
BILBAO - TXURDINAGA	100	2010
<b>RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL</b>		
ORDUÑA	39	3º trimestre 2008.
<b>RESIDENCIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES</b>		
ONDARROA	25+25	2010
<b>RESIDENCIAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL</b>		
GüEÑES	25	2010
ARRATZU	30	2011
<b>RESIDENCIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA</b>		
LOIU	30	2011

DENOMINACIÓN	Nº DE PLAZAS	FECHA DE APERTURA PREVISTA
<b>RESIDENCIAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA</b>		
MUNGIA	35	2º trimestre 2009
BILBAO - IRALA	15	2009 - 2010
<b>RESIDENCIA PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL</b>		
GALDAMES	16	2º trimestre 2008
<b>RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL</b>		
EREÑO	20+24 aproximadas	2011
<b>CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA</b>		
MUNGIA	Ampliación en 5 plazas más	3º trimestre 2008
<b>CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL</b>		
SONDIKA - LA OLA	25	2009
MARKINA	25	2º trimestre 2008
<b>CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA</b>		
BILBAO-TXURDINAGA	50	2010
GERNIKA	15	2º trimestre 2008
<b>APARTAMENTOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA</b>		
BILBAO-TXURDINAGA	32 apartamentos	2010
<b>CENTRO DE REFERENCIA PARA PERSONAS CON SORDERA</b>		
BILBAO - C/ OLABARRI		3º trimestre 2008
<b>CENTRO DE AYUDAS TÉCNICAS</b>		
BILBAO - C/ OLABARRI		2008