



Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra 2019-2023

Síntesis y principales líneas

marzo 2019/2019ko martxoa



La elaboración: un proceso retro-participativo



- ✓ II Plan Integral de apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia en la Comunidad Foral de Navarra 2017-2023 (PINF).
- ✓ Plan Estratégico de Inclusión de Navarra (2018-2021) (PEIN).
- ✓ Estrategia para el desarrollo de la población gitana de Navarra (2019-2022) (EGIT).
- ✓ Plan de Voluntariado 2018-2020 (PVOL).
- ✓ Plan de Discapacidad 2019-2022 (PDIS).
- ✓ Proyecto de reordenación de la atención primaria de servicios sociales en Navarra (PAP).
- ✓ y otros documentos y procesos de evaluación, estudio, análisis, reflexión y deliberación.



Diagnóstico estratégico de los servicios sociales de Navarra

- Clave: se encuentran inmersos en un proceso de cambio desde su configuración como asistencia social (última red general) hacia su construcción sectorial como servicios sociales universales.
- Ese giro obliga necesariamente a delimitar un perímetro de necesidades de las personas a las que pretenden dar respuesta, diferenciado de los límites sectoriales de otros ámbitos de actividad y sus políticas públicas. En definitiva, identificar su objeto o finalidad, el bien que desean promover y proteger.
- La mirada más especializada (plasmada en cada plan y proceso) propone impulsar este giro que permita lograr unos servicios sociales cada vez más valiosos, integrados, eficaces y eficientes.



El esfuerzo realizado para el ajuste entre la demanda y la oferta y la apuesta por la expansión de la cobertura en clave de universalización del sistema

Tabla 1. Síntesis de principales indicadores de contexto. 2015-2018

Tabla 2. Número de personas atendidas en servicios, prestaciones, programas y ayudas económicas del Departamento de Derechos Sociales. 2015-2018

Tabla 3. Oferta prevista de plazas y de personas atendidas en servicios y programas de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas (2019-2023)



El esfuerzo realizado para el ajuste entre la demanda y la oferta y la apuesta por la expansión de la cobertura en clave de universalización del sistema

Las tendencias de atención logradas y las previstas son reflejo de una triple capacidad:

- La de responder, en clave de expansión de la cobertura, a los incrementos de la demanda de las prestaciones y servicios más conocidos, coherente con el proyecto de universalización del sistema público de servicios sociales.
- La de gestionar dicha demanda para modificar su patrón y comportamiento e ir dotando al sistema de posibilidades para abordajes más preventivos, domiciliarios y comunitarios, sin dejar de abordar los casos más complejos con servicios de carácter residencial y altamente integrados.
- La de generar respuestas innovadoras y sostenibles congruentes con el modelo deseado para los nuevos servicios sociales.



Temas clave para el Plan Estratégico de Servicios Sociales

Cinco apuestas comenzadas a materializar que representan los elementos principales y prioridades estratégicas en este momento:

1. La expansión de la cobertura y la universalización proactiva e inteligente de la oferta de servicios sociales y la reducción progresiva y redistributiva del copago por parte de las personas usuarias.
2. La reordenación de la atención primaria de servicios sociales y el fortalecimiento de los servicios sociales de proximidad.
3. La gobernanza e integración intersectorial del conjunto de sistemas de protección social como marco para el impulso de los servicios sociales.
4. El liderazgo de los poderes públicos y la alianza estratégica con el tercer sector.
5. El Observatorio de la Realidad Social como agente clave para la dinamización del ecosistema de agentes de conocimiento e innovación.



Misión, visión y valores añadidos esperados

- **Misión:** ofrecer a todas las personas los cuidados y apoyos necesarios para complementar o mejorar su autonomía para las decisiones y actividades de la vida diaria y sus relaciones primarias de carácter familiar o comunitario.
- **Visión:** unos servicios sociales universales, de alto valor añadido y basados en el conocimiento, garantizados y liderados por el sector público y coproducidos con el tercer sector y otros agentes comunitarios, que suceden cada vez más en el entorno virtual, en el medio abierto y en los domicilios y que, integrados con otros sectores de actividad, contribuyen a la innovación y transformación del modelo de bienestar y desarrollo que posibilita la sostenibilidad del buen vivir de todas las personas.



Misión, visión y valores añadidos esperados

Valores añadidos del nuevo modelo de servicios sociales:

- a) La universalidad de una intervención social de calidad, centrada en la persona y de enfoque comunitario.
- b) La integración vertical del sistema público de servicios sociales, con el reforzamiento de la atención primaria resolutoria para una intervención cada vez más próxima, preventiva y capaz de atender a la diversidad de género, generacional, funcional y cultural.
- c) La integración intersectorial con otras políticas públicas, sociales y económicas, redefiniendo los perímetros sectoriales, contribuyendo a una arquitectura eficiente del bienestar y facilitando los itinerarios de todas las personas.
- d) La búsqueda de nuevas sinergias en un ecosistema participativo de agentes, con liderazgo público, que potencie la innovación tecnológica y social, incluyendo la colaboración con el tercer sector.



Misión, visión y valores añadidos esperados

Valores añadidos del nuevo modelo de servicios sociales:

- a) Intervención social centrada en la persona.
- b) Integración vertical con base en la comunidad.
- c) Integración horizontal y cooperación con otros sistemas de protección social.
- d) Ecosistema innovador de agentes en colaboración.



Misión, visión y valores añadidos esperados

Valores añadidos del nuevo modelo de servicios sociales:

- a) Intervención social centrada en la persona.
 - Ej: El desarrollo de la atención temprana en los servicios sociales interviene tanto con la persona (buscando el máximo desarrollo de sus capacidades) como en sus entornos relacionales (buscando maximizar el soporte primario que la persona recibe).
- b) Integración vertical con base en la comunidad.
- c) Integración horizontal y cooperación con otros sistemas de protección social.
- d) Ecosistema innovador de agentes en colaboración.



Misión, visión y valores añadidos esperados

Valores añadidos del nuevo modelo de servicios sociales:

- a) Intervención social centrada en la persona.
- b) Integración vertical con base en la comunidad.
 - Ej: Los centros de servicios sociales de área avanzan en esa integración en la medida en que fortalecen la capacidad de atender personalizada y preventivamente, evitando procesos que conducen a situaciones que pudieran derivar en un servicio secundario no siempre ubicado en el entorno de la persona. La integración de los CSS de Estella y Tudela en la nueva Fundación Pública y la reciente creación de comarcas supondrá la inclusión y armonización de las funciones de los CSS en cada comarca.
- c) Integración horizontal y cooperación con otros sistemas de protección social.
- d) Ecosistema innovador de agentes en colaboración.



Misión, visión y valores añadidos esperados

Valores añadidos del nuevo modelo de servicios sociales:

- a) Intervención social centrada en la persona.
- b) Integración vertical con base en la comunidad.
- c) Integración horizontal y cooperación con otros sistemas de protección social.
 - Ej: a) proyecto ERSISI denominado 'AUNA' para la extensión progresiva en toda Navarra, que vincula a los sistemas de servicios sociales y de empleo;
 - b) proyecto de atención integrada social y sanitaria (área de Tafalla), que pretende responder globalmente a las personas con necesidades de ambos sistemas, aunando en un modelo de trabajo común a sus profesionales con el objetivo de mantener a la persona en su entorno durante el mayor tiempo posible y con la máxima autonomía y calidad de vida.
- d) Ecosistema innovador de agentes en colaboración.



Misión, visión y valores añadidos esperados

Valores añadidos del nuevo modelo de servicios sociales:

- a) Intervención social centrada en la persona.
- b) Integración vertical con base en la comunidad.
- c) Integración horizontal y cooperación con otros sistemas de protección social.
- d) **Ecosistema innovador de agentes en colaboración.**
 - Ej: programas basados en la evidencia científica que puedan reducir los acogimientos residenciales e incrementar otros formatos de atención favorecedora de la respuesta a las necesidades de estos menores y del ejercicio de la parentalidad positiva y, en general, la intervención familiar y comunitaria en beneficio de dicha población, en cooperación con el sistema sanitario y el educativo.



Líneas estratégicas

Líneas estratégicas para la transformación del sistema:

1. Desarrollar prestaciones de valor (8 a. e.)
2. Reorganizar para ser más eficientes (6 a. e.)
3. Articular la gobernanza del sistema (10 a. e.)
4. Modificar y desarrollar normativa (4 a. e.)
5. Generar inteligencia digitalizada (8 a. e.)



1. Desarrollar prestaciones de valor:

- ❑ Desarrollo de productos, servicios e intervenciones de alto valor añadido ya que en la calidad y capacidad técnica del diseño de las evaluaciones, diagnósticos, cuidados, productos, apoyos, servicios o intervenciones se encuentra la principal oportunidad de mejora a la hora de hacer frente al reto de promover y proteger la interacción de las personas.
- ❑ Ej: respuesta a las necesidades de *MENAs*, con situaciones, expectativas y capacidades notablemente diferentes a las de otros perfiles de menores protegidos por dicho sistema público. Procesos de intervención social flexibles y personalizados en busca de autonomía para el funcionamiento en su nuevo entorno cotidiano e integración comunitaria y de conexión y mentoría con referentes de sus países y comunidades de origen y pertenencia.



2. Reorganizar para ser más eficientes:

- ❑ A la vez que se extienden, mejoran y transforman las prestaciones de servicio para hacerlas más valiosas, el giro que se impulsa requiere reestructurar procesos a diferentes escalas, fundamentalmente para redimensionarlos y diferenciarlos en función de su contribución a la obtención de resultados y del aprovechamiento más satisfactorio de los esfuerzos de todas las personas.
- ❑ Ej: experiencias que tienen en común la separación entre la tramitación administrativa de prestaciones económicas para la subsistencia y la realización de los procesos de intervención social: a) servicios de cribado en SSB donde se diferencian demandas de contenido económico o administrativo -con respuesta inmediata- de aquellas que requieren de otro tipo de atención; b) protocolos para que perceptoras de RG puedan acceder y beneficiarse de los recursos de activación para el empleo de los que dispone el SNE-NL.



3. Articular la gobernanza del sistema:

- ❑ El giro que se quiere imprimir a los servicios sociales y, singularmente, las estrategias de integración vertical y horizontal reclaman actuaciones de configuración o reconfiguración de la gobernanza multinivel y colaborativa (con especial participación del tercer sector) del sistema público de servicios sociales y de la gobernanza intersectorial del bienestar, basada en la ordenación y dinamización de la correspondiente arquitectura institucional.
- ❑ Ej: creación de una fundación del sector público como instrumento institucional capaz de generar nuevas formas de articulación entre los niveles presentes en el sistema público de servicios sociales de Navarra y entre éstos y el tercer sector de acción social.



4. Modificar y desarrollar normativa:

- ❑ Es fundamental modificar o crear instrumentos jurídicos para seguir avanzando en los derechos, de modo que se puedan retirar obstáculos que se presenten ante las otras líneas estratégicas y facilitar su desarrollo. Entre otros, se plantea una nueva Ley de Servicios Sociales para avanzar en el reconocimiento de derechos, adecuarse a la comarcalización, mejorar en la participación de la ciudadanía y prever transferencias de recursos, entre otras cuestiones.
- ❑ Ej: reciente modificación de la Cartera de Servicios Sociales, con 25 nuevos servicios y prestaciones garantizadas. Los nuevos servicios incluidos, las modificaciones en los requisitos de acceso de algunos servicios y el paso a garantizados de otros refuerzan la atención y amplía los derechos en varios ámbitos de los servicios sociales.



5. Generar inteligencia digitalizada:

- ❑ La quinta y última línea estratégica, sin la cual las otras no podrán cuajar, es la transformación del sistema público de servicios sociales en un sistema cada vez más capaz de procesar información y generar conocimiento, desde la cualificación de su personal hasta la digitalización de cada vez más actividades.
- ❑ Ej: la nueva web del Observatorio de la Realidad Social, que responde a los requerimientos de la gestión de la información documental, legislativa y de otra índole necesaria para el funcionamiento de unos servicios sociales basados en el conocimiento y la evidencia disponibles más actualizadas. A la vez, con su exposición y actualización de los principales indicadores y datos relevantes, cumple una función de transparencia hacia la ciudadanía, acreditando y consolidando el compromiso de poner a disposición, de la manera más accesible y gráfica que sea posible, la información relevante ante los agentes que han de tomar decisiones en el ámbito de los servicios sociales.



Cuadro de mando y actuaciones estratégicas

Al cruzar las cinco líneas estratégicas con los cuatro valores añadidos del nuevo modelo de servicios sociales se construye la matriz estratégica o cuadro de mando de este Plan Estratégico.

De este entrecruzamiento se obtiene un listado de 36 actuaciones estratégicas. Cada actuación refiere los siguientes aspectos:

- a) Nombre
- b) Justificación y descripción general
- c) Plazo final para su ejecución
- d) Objetivos
- e) Acciones
- f) Responsable



Operativización, seguimiento, evaluación y reprogramación

En 2019 se presentará un documento que describa el diseño de la evaluación prevista, que incluya para cada actuación los indicadores de resultado y de proceso propuestos y los resultados y procesos esperados a corto, medio y largo plazo.

Como referencia y orientación, se exponen algunos ejemplos de indicadores y estándares de proceso y resultado.

La recopilación de la información necesaria para la evaluación del PESS será realizada por el organismo responsable con la colaboración del Observatorio de la Realidad Social.



Cuadro económico

Partiendo del presupuesto inicial para el año 2019 se prevé un aumento consecutivo para los años 2020, 2021, 2022 y 2023 del 10% para realizar las atribuciones competencia del Observatorio (DGORS) y de un 5% tanto para la Dirección General de Inclusión y Protección Social (DGIPS) como para la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas (ANADP).



Cuadro económico

Tabla 4. Evolución del presupuesto del Departamento de Derechos Sociales 2015-2019, previsión de los años 2019 a 2023, y diferencia absoluta y porcentual para ambos periodos

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Difer. 2015/19	% Var. 2015/19	Difer. 2019/22	% Var. 2019/22
DGIPS	125.952	151.202	184.718	195.353	194.113	203.819	214.010	224.710	235.946	68.161	54,1%	41.832	21,6%
DGORS	590	1.731	1.741	2.402	2.380	2.618	2.880	3.168	3.485	1.790	303,2%	1.104	46,4%
ANADP	161.264	170.661	179.362	189.742	207.086	217.440	228.312	239.728	251.714	45.821	28,4%	44.628	21,6%
TOTAL	287.807	323.595	365.823	387.499	403.580	423.878	445.203	467.607	491.146	115.773	40,2%	87.565	21,7%

Fuente: Departamento de Derechos Sociales, datos del presupuesto inicial en miles de euros (sin tener en cuenta el presupuesto del SNE-NL)



OBSERVATORIO DE LA
REALIDAD SOCIAL
ERREALITATE SOZIALAREN
BEHATOKIA