

## II. DISPOSICIONES GENERALES

### CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

#### *DECRETO 56/2005, de 14 de julio, por el que se aprueba el Plan Estratégico del Sistema de Acción Social de Castilla y León.*

Los servicios sociales juegan un papel fundamental en las actuales sociedades del bienestar y tienen como finalidad garantizar la cobertura de las necesidades básicas de todos los ciudadanos y remover los factores que conducen a la exclusión social, en conjunción con los aspectos que por su propia naturaleza atienden otros sistemas normalizados de protección social como la sanidad, la educación, la vivienda y el empleo.

De este modo, el sistema de acción social promueve la solidaridad, el desarrollo libre y pleno de la persona, la igualdad de los individuos en la sociedad, la prevención y la eliminación de las causas que conducen a la exclusión social, y facilita los medios para la integración y el desarrollo comunitario, así como el bienestar social de los ciudadanos y grupos sociales.

Los servicios sociales de Castilla y León han visto una enorme evolución desde su establecimiento con el estado de las autonomías. El desarrollo de un marco regulador con las definiciones básicas de servicios sociales, las competencias de las Administraciones Públicas y la planificación regional cuatrienal, la diversificación de prestaciones y dispositivos en una progresiva adaptación de los recursos a las necesidades, el progresivo aumento de la financiación, la mayor profesionalización, la introducción de nuevos conceptos y técnicas, y el mayor uso de las nuevas tecnologías, han marcado un cambio enormemente grande para el tiempo en que se ha desarrollado.

La planificación regional vigente durante los años 2000 al 2003 ha tenido un grado de cumplimiento próximo al 90% de las acciones previstas, y no obstante los principales planteamientos estratégicos, tanto el general, como los sectoriales, mantienen su vigencia dado que en cuatro años no se han producido grandes cambios ni en los recursos financieros, ni en los conceptos teóricos, ni en la dimensión de las necesidades a cubrir. Todos ellos han experimentado, sin embargo, una evolución a la que responden unos cambios introducidos en las líneas estratégicas, pero sobre todo las numerosas acciones que resultan ahora completamente nuevas en la planificación regional.

La Constitución Española, en su Título I, Capítulo III, establece los principios rectores de la política social y económica del Estado, señalando las prestaciones a las que están obligados los Poderes Públicos en materia de Servicios Sociales y Acción Social. Estas competencias son asumidas de manera exclusiva por la Comunidad Autónoma de Castilla y León, conforme se establece en el artículo 32.1, 19.<sup>a</sup> y 20.<sup>a</sup> de su Estatuto de Autonomía.

La Ley 18/1988, de 28 de diciembre, de Acción Social y Servicios Sociales, en su artículo 30, dispone que la Junta de Castilla y León aprobará los Planes Regionales de Acción Social, afirmando el carácter vinculante de los mismos para todas las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma y para los sectores privados que perciban fondos públicos.

La justificación de la presente planificación descansa, por tanto, fundamentalmente en la idea de actuación coordinada entre todas las entidades, que surge como necesidad desde la propia realidad actual de los servicios sociales, pero que también constituye una orientación marcada por la normativa en vigor. En concreto, el artículo 3 del Reglamento General de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, aprobado por el Decreto 2/1998, de 8 de enero, y modificado por los Decretos 329/1999, de

30 de diciembre, y 166/2000, de 6 de julio, atribuye a dicho organismo la función de elaboración del «Plan Estratégico del Sistema de Acción Social», así como la elaboración y ejecución de los «Planes Regionales Sectoriales» en los diversos sectores de actuación de dicho Sistema.

El objetivo general es ordenar la actuación del sistema de acción social hasta finales del año 2007, mediante un Plan Estratégico de Acción Social de Castilla y León, que deberá ser desarrollado en los respectivos Planes Sectoriales para la población general, infancia, personas mayores, personas con discapacidad, y otra población necesitada de ayuda para la inclusión social.

La presente planificación estratégica busca aumentar la coherencia entre las instituciones y la normativa, la demanda y las necesidades, y los recursos y la oferta, y todos ellos entre sí, buscando profundizar en los logros del pasado al tiempo que adaptarse a los cambios que ahora se prevén.

Entre las principales tendencias que ahora parecen implicar los mayores cambios en los servicios sociales de futuro inmediato destacan la mayor atención de las personas en situación de dependencia, un mayor énfasis en el concepto de calidad de vida y autodeterminación de las personas, una mayor integración de los recursos, y la introducción inexcusable de la gestión de la calidad, y de las nuevas tecnologías.

La atención a personas en situación de dependencia para la realización de actividades de la vida diaria está experimentando una evolución de tal magnitud en todos los países occidentales que supone una auténtica revolución para los servicios sociales y también aunque en menor medida para los sanitarios. Medidas como el establecimiento de catálogo de prestaciones específicas y de nuevas fuentes de financiación, la creación de sistemas de acceso unificados para todos los servicios sociales públicos, la implantación de nuevos derechos de carácter subjetivo, las nuevas formas de financiación, y las repercusiones en la estructura de proveedores se está abordando en estos momentos a nivel estatal y tendrán importantísimas implicaciones para la planificación de los servicios sociales en las comunidades autónomas. Tanto que las soluciones y conceptos que tengan éxito serán adoptados paulatinamente por el resto de los servicios sociales.

Las implicaciones del actual concepto de calidad de vida en los servicios sociales requieren el replanteamiento de los programas, centros y servicios para poner delante la autodeterminación de las personas y su propia percepción del mundo y la construcción de su propia vida.

Teniendo en cuenta tanto la continuidad respecto a la planificación anterior, como las nuevas perspectivas de cambio mencionadas, el presente Plan Estratégico se estructura en tres ejes que agrupan al conjunto de las líneas estratégicas: la vertebración del sistema de acción social, la adaptación de los recursos a las necesidades, y la gestión del conocimiento como recurso.

La vertebración del sistema de acción social busca potenciar el papel de Ayuntamientos con más de 20.000 habitantes y Diputaciones como entidades más próximas al ciudadano, y fortalecer los servicios sociales básicos como dispositivo de acceso. Se propone así mismo fortalecer, compartir y difundir la identidad del sistema de acción social para que la población identifique más claramente las oportunidades que le ofrece y las vías de acceso. Dentro de este eje se incluye la potenciación de los sistemas de planificación ante situación de exclusión social, maltrato, discapacidad y dependencia, mediante la sensibilización, la formación y la detección precoz.

La adaptación de los recursos a las necesidades se desarrolla diversificando y aumentando los dispositivos de apoyo a la familia desde diversos ángulos. Mejorar la información y el acceso a los recursos, proporcionar un apoyo integral a las familias con personas dependientes para evitar cargas incompatibles con el empleo y el desarrollo personal de los cuidadores, pro-

mover la solidaridad entre las familias mediante la creación de redes de apoyo, la prevención de la violencia doméstica, y sensibilizar a los empleadores son un ejemplo de las actuaciones previstas, entre las que destaca la creación de una nueva prestación económica a los cuidadores de personas mayores dependientes. Se incluye una nueva línea estratégica para favorecer el acceso a los recursos en el medio rural con un carácter de discriminación positiva. También nueva es una línea de fomento de responsabilidad social de las empresas que busca promover la implicación de estos agentes sociales que tanto han aportado y tienen que aportar en el futuro contribuyendo a un desarrollo sostenible y a la cohesión social, tal como viene manteniendo la Unión Europea. Se integra aquí la estrategia regional de accesibilidad aunque su desarrollo sea el previsto en el Acuerdo 39/2004, de 25 de marzo de la Junta de Castilla y León. La potenciación del voluntariado, la cooperación al desarrollo y la inserción laboral de colectivos en situación de exclusión son las líneas estratégicas que completan este eje.

La potenciación del conocimiento como recurso supone la gestión de la información mediante herramientas completas así como la consideración central de las personas que impulsan los procesos llevados a cabo en los servicios sociales. La integración de los procesos de acceso a los servicios sociales para las personas dependientes es una novedad que implicará la unificación de registros de usuarios, el establecimiento de nuevos sistemas de medición, y una nueva organización de los dispositivos de acceso. La organización de la oferta de servicios sociales mediante el desarrollo del catálogo de prestaciones y la actualización y difusión permanente del mapa de recursos suponen dos herramientas de gestión de la información que han de mejorar la organización de la oferta pública de los servicios sociales, la equidad, y el control de las condiciones de acceso, todo ello básico para facilitar el consenso y la actuación coordinada de las distintas Administraciones y proveedores de servicios. La línea de investigación, desarrollo y formación integran el grueso de la gestión del conocimiento para la modernización de los servicios sociales y para su continua adaptación a las necesidades. Por último la línea de información y atención al ciudadano pretende profundizar en la coordinación de todos los servicios que informan y orientan al público, la simplificación de los procedimientos y la integración canales de información al público basados en nuevas tecnologías mediante la introducción de una nueva cultura de información y atención al ciudadano que se anticipa a sus necesidades y expectativas.

La planificación se ha elaborado con la participación de todos los departamentos de la Administración Autónoma que tienen relación con los sectores de población necesitada de ayuda para garantizar su inclusión social, Corporaciones Locales y con los agentes sociales del sector, asociaciones y organizaciones sin fin de lucro, sindicatos, empresarios, etc., con un elevado nivel de consenso.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta de la Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 14 de julio de 2005

#### DISPONE:

##### *Artículo 1.- Aprobación del Plan.*

Se aprueba el Plan Estratégico del Sistema de Acción Social de Castilla y León, cuyo contenido se transcribe como Anexo al presente Decreto.

##### *Artículo 2.- Vigencia del Plan.*

La vigencia del Plan Estratégico del Sistema de Acción Social de Castilla y León se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2007.

#### DISPOSICIONES FINALES

##### *Primera.- Desarrollo del Plan.*

Se faculta al titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales, para dictar las normas y adoptar las resoluciones y medidas que fueran necesarias para la ejecución del presente Decreto.

##### *Segunda.- Entrada en vigor.*

El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 14 de julio de 2005.

*El Presidente de la Junta  
de Castilla y León,*

Fdo.: JUAN VICENTE HERRERA CAMPO

*La Consejera de Familia  
e Igualdad de Oportunidades,*  
Fdo.: ROSA VALDEÓN SANTIAGO

## ANEXO

### PLAN ESTRATÉGICO DEL SISTEMA DE ACCIÓN SOCIAL DE CASTILLA Y LEÓN

#### ÍNDICE.

- I. Líneas estratégicas.
- II. Líneas estratégicas sectoriales.
- III. Red de dispositivos.
- IV. Mecanismos de financiación.
- V. Modelo organizativo para la gestión del Plan.
  1. Agentes de la planificación y responsabilidades de cada uno.
  2. Entidades responsables y colaboradoras en el desarrollo y ejecución de los programas.
  3. Mecanismos de coordinación.
  4. Evaluación.

#### I. LÍNEAS ESTRATÉGICAS.

Para el establecimiento de una estrategia para los servicios sociales vamos a partir de una definición de misión, visión y valores del Sistema de Acción Social de Castilla y León.

##### *Misión.*

Garantizar la cobertura de las necesidades sociales básicas de todos los ciudadanos de Castilla y León y la remoción de los obstáculos a la participación en la vida social que conducen a la exclusión, desde la actuación integral en coordinación con los demás sistemas de protección.

##### *Visión.*

El Sistema de Acción Social de Castilla y León aspira a convertirse en un referente de la protección social para los ciudadanos.

##### *Valores.*

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

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

- *Igualdad* (no discriminación o marginación de ciudadanos y sectores).
- *Libertad* (autonomía de personas y grupos).
- *Solidaridad* (la acción social como expresión primera de la justicia social, la redistribución y actuación de los recursos de forma equitativa y la discriminación positiva, validadas por la voluntad social).
- *Universalidad* (servicios dirigidos a todos; no gratificables; derechos).
- *Globalidad* (integración, coordinación y complementariedad entre todos los servicios sociales y de éstos con los demás del sistema de bienestar social; homologación; superación de la actuación fragmentada).
- *Planificación* (unidad de ordenación para la gestión que garantice eficacia, agilidad y aprovechamiento de los recursos desde su adaptación a las necesidades, su regulación homogénea y la coordinación de los agentes).
- *Descentralización* (transferencia de funciones y delegación de competencias; acercamiento al ciudadano; simplificación de la tramitación administrativa).
- *Integración* (permanencia en el entorno, inserción en la vida cotidiana, evitación de la segregación).
- *Animación comunitaria* (estimulación del desarrollo comunitario).
- *Participación de los ciudadanos* (intervención de los ciudadanos directamente o a través de representantes).

- *Fomento de la iniciativa social* (importancia de la colaboración de las entidades privadas en la gestión de la acción social).
  - *Accesibilidad a los servicios sociales* (garantía de acceso a todos los servicios, básicos y específicos, generalmente desde la estructura más próxima al ciudadano, los CEAS, puerta de entrada al sistema, con funciones de información, orientación y derivación).
  - *Atención integral* (estudio y plan de caso para considerar las diferentes necesidades en cada supuesto individual; itinerario de inserción, el empleo como eje; coordinación de actuaciones simultáneas o sucesivas de los diferentes sistemas y servicios; atención técnica profesionalizada).
  - *Continuidad asistencial* (la atención a las personas en situación de dependencia ha de garantizar la continuidad entre las prestaciones del sistema sanitario y social, y cuando el usuario pasa de su hogar al centro y viceversa).
  - *Promoción de la conciencia social* (información, divulgación, estímulo para promover la sensibilización predisponente al entendimiento de los problemas, a la justificación de la acción social y al compromiso de colaboración).
  - *Fomento de la solidaridad* (impulso canalizador de la colaboración activa en los distintos niveles: familia, entorno inmediato, barrio, sociedad; organización y asesoramiento de esa participación).
  - *Prevención* (actuación primera sobre las causas que originan las situaciones de desigualdad y exclusión social, y sobre los factores que contribuyen al favorecimiento de su persistencia o a la intensificación de sus efectos).
  - *Normalización* (utilización de servicios generales, permanencia en el entorno, acercamiento máximo a la situación de integración plena, tanto desde la actuación de los servicios que deben activarse, como del marco de la intervención y del objetivo de ésta; servicios generalistas, comunitarios, en el medio próximo, con intervención del usuario-actor...).
  - *Evitación de institucionalización y segregación* (consecuencia de la normalización; la acción social planteada desde la mayor aproximación posible al entorno habitual; evitación de estigmatización y aislamiento).
  - *Protección especial compensatoria para la equiparación de oportunidades* (discriminación positiva, igualdad de oportunidades, equidad, superación de situaciones iniciales de inferioridad, subordinación, desigualdad o desprotección).
  - *La rehabilitación y la promoción social como medios-instrumentos para la autosuperación* (la integración como proceso participado de ayuda/apoyo para el pleno desarrollo personal, la competencia y la autonomía).
  - *Coherencia del SAS* (conjunción, interadaptación consecuente, equilibrio, integración congruente de elementos, instituciones y agentes, y entre necesidades y recursos: instituciones-normativa, necesidades-demanda, recursos-oferta, para lograr claridad en la definición interna, y transparencia y visibilidad hacia el exterior).
  - *Integralidad del Sistema* (integración de sectores; organización integrada de los recursos públicos y privados).
  - *Compatibilidad entre integralidad y estructuración territorial* (unidades de referencia de ámbito geográfico-territorial, de carácter instrumental para el conocimiento de las necesidades, la asignación de los recursos y la canalización de la acción).
  - *Aprovechamiento racionalizado de los recursos* (equilibrio entre necesidades y recursos, homologación de éstos, organización y asignación eficaz y eficiente, zonificación... para garantizar una prestación adecuada y su rentabilidad social).
  - *Distribución equitativa de los recursos* (teniendo presentes criterios de necesidades reales junto a consideraciones de factores económicos, culturales, demográficos..., con especial atención hacia la extensión territorial y la dispersión poblacional de nuestra región).
  - *Solidaridad regional* (desde la definición de objetivos y prioridades que tiendan a proporcionar iguales condiciones de bienestar a todos los ciudadanos de la Comunidad).
  - *Articulación en niveles* (servicios básicos y servicios específicos para la mejor atención de las necesidades en acción interrelacionada y coordinada que garantice el bienestar social de todos los ciudadanos y la atención especial a los grupos con necesidades mayores).
  - *Cooperación entre Administraciones* (consecuencia y actuación del principio de corresponsabilidad).
  - *Colaboración de entidades privadas* (refuerzo de la acción pública, canalizado en el marco de legalidad establecido).
  - *Subsidiariedad* (consecuencia de la descentralización, el reparto de papeles y la confluencia; actuación complementaria con los demás sistemas de protección y dentro del SAS desde la responsabilidad específica en el respectivo ámbito de competencias, en acción sucesiva que garantiza una intervención de reserva, en defecto o complemento de otra/s; criterios de reparto; confluencia).
  - *Coordinación* (organización y articulación de la acción de los diferentes agentes para garantizar la mayor operatividad del sistema y la gestión eficaz y unitaria, evitando duplicidades en la actuación).
  - *Gestión homogénea* (dirección de la gestión desde una estructura administrativa única que garantice unidad de criterios, economía, eficacia, agilidad..., en coexistencia con los principios de descentralización y participación).
  - *Financiación presupuestaria prioritaria* (en razón de la especial consideración de la materia).
  - *Garantía de buen funcionamiento* (regulación y ordenación para establecer requisitos, baremos y procedimientos, cartas de derechos, garantías jurídicas, distribución de responsabilidades y competencias, mecanismos de coordinación y participación, sistemas de control y evaluación... para la adecuación, calidad, rentabilidad; inspección, autorización y registro).
- Objetivo general de la estrategia:*
- El planteamiento estratégico de la planificación vigente durante los años 2000 al 2003, aún ejecutándose con un altísimo grado de cumplimiento, debe considerarse todavía vigente en su filosofía y planteamientos generales. La evolución del contexto de las necesidades sociales de Castilla y León por un lado y de la tecnología y volumen de recursos disponible por otro, necesita generalmente ciclos de tiempos superiores a los 4 años para constatar cambios profundos.
- La actual planificación estratégica busca aumentar la coherencia del Sistema de Acción Social entre las instituciones, los recursos y las necesidades.*
- Esta coherencia se persigue a través de unas líneas estratégicas que se agrupan en tres ejes:
- a) *La vertebración del Sistema de Acción Social* profundizando particularmente en la relación entre las Administraciones Públicas y en los Servicios Sociales Básicos.
  - b) *La adaptación de los recursos a las necesidades* mediante la diversificación de dispositivos o la adaptación de los existentes, incluyendo como principales novedades la prevención y la atención al medio rural.
  - c) *El conocimiento como recurso* supone la gestión de herramientas de información concretas así como la consideración central de las personas que trabajan en los servicios sociales.

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

• Eje	Línea estratégica
1 Vertebración del sistema	01. Fortalecer los Servicios Sociales Básicos como pilar fundamental y dispositivo de acceso al Sistema de Acción Social.
	02. Fortalecer, compartir y difundir la identidad del Sistema de Acción Social.
	03. Potenciar los sistemas de prevención de las situaciones de exclusión social, maltrato, discapacidad y dependencia.
2 Adaptación de los recursos a las necesidades	04. Apoyo a la familia.
	05. Favorecer el acceso a los recursos en el medio rural con el fin de garantizar una atención adecuada y favorecer el mantenimiento de las personas en su entorno.
	06. Inserción laboral de colectivos en situaciones de exclusión: personas con discapacidad, jóvenes en riesgo de exclusión, perceptores de Ingreso Mínimo de Inserción y otros.
	07. Estrategia regional de accesibilidad.
	08. Potenciar el voluntariado como valor de la implicación personal, de las capacidades humanas y desarrollo de la acción social.
	09. Cooperación al desarrollo.
	10. Fomento de la responsabilidad social de las empresas.
3 El conocimiento como recurso	11. Integración de procesos de acceso a los servicios sociales para personas dependientes.
	12. Organización de la oferta de servicios sociales a través del desarrollo del catálogo de prestaciones y del mapa de recursos.
	13. Investigación, desarrollo e innovación, formación continua y alfabetización digital.
	14. Desarrollo de la información y la atención al ciudadano.

#### 01: FORTALECER LOS SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS COMO PILAR FUNDAMENTAL Y DISPOSITIVO DE ACCESO AL SISTEMA DE ACCIÓN SOCIAL.

*Justificación:* El fortalecimiento de estos Servicios es primordial ya que constituyen uno de los pilares básicos del Sistema de Acción Social, además de ser su puerta de acceso.

Los Servicios Sociales Básicos dirigidos a dar respuesta a las necesidades sociales de todos los ciudadanos, tanto para acceder a los recursos a los que tengan derecho, como para ofrecer la colaboración solidaria, es necesario reforzarlos ya que su mejora supone una importante contribución para incrementar la calidad de vida de los ciudadanos, y avanzar hacia la igualdad de oportunidades para todos.

Constituyen un primer nivel de atención, como respuesta cercana ante cualquier demanda o necesidad y se caracterizan por tener un ámbito de actuación circunscrito a un territorio, por la proximidad y fácil acceso de los ciudadanos.

*Descripción:* Para dar respuesta a las necesidades que han ido surgiendo, se ha ido desarrollando un Sistema de Servicios Sociales amplio y variado, pero principalmente han sido los servicios sociales básicos, o de atención primaria los que a lo largo de los últimos 20 años se han ido definiendo y consolidando.

Si bien es verdad que se ha realizado una ordenación de estos servicios, es necesario seguir potenciándolos, mejorar su coordinación con los servicios específicos ya que los primeros desempeñan funciones de detección, información y seguimiento pero para hacerlo correctamente es necesario que éstos funcionen como verdaderos equipos de apoyo a CEAS.

También es preciso impulsar la coordinación entre las distintas administraciones implicadas, con mecanismos de coordinación que recojan toda la experiencia acumulada y den homogeneidad a los servicios, aunque respetando la autonomía de cada entidad y además asegurar la utilización racional de los recursos y garantizar unos mínimos de atención.

En este momento se ha superado el concepto de que para la intervención con demandantes de servicios sociales son precisas medidas particularmente específicas, cuando precisamente las intervenciones están con frecuencia vinculadas a otros ámbitos como salud, empleo, vivienda... por lo que es necesario aportar soluciones integradas y coordinadas, y por tanto poner los mecanismos necesarios para ello.

*Objetivo:* Reforzar los Servicios Sociales Básicos dentro del Sistema de Acción Social.

#### Actuaciones:

01. Revisión de la normativa que regula los Servicios Sociales Básicos y la relación de éstos con los específicos.
02. Informatización de la gestión de las prestaciones básicas y obtención de información para conocer mejor las necesidades de los usuarios.
03. Elaboración por cada Entidad Local de un plan cuatrienal local de acción e inclusión social.
04. Proporcionar apoyos a las Entidades Locales para la elaboración de los planes locales de acción e inclusión social.
05. Completar el número de técnicos de apoyo de los Equipos de Acción Social, siguiendo los criterios ya establecidos en función del número de Zonas de Acción Social de cada Corporación Local, una vez cubierta la dotación mínima de personal administrativo para la Corporación Local de los CEAS.
06. Establecer criterios para el reforzamiento de los técnicos de atención directa en los CEAS de cada Corporación Local, una vez cubierta la dotación mínima de personal administrativo para la Corporación Local de los CEAS.
07. Seguir dotando, por parte de las Corporaciones Locales del personal administrativo adecuado que permita una mayor eficacia en la prestación de estos Servicios en los CEAS (un auxiliar administrativo por CEAS y un auxiliar administrativo por coordinación).
08. Continuación del Plan de Formación de la Gerencia de Servicios sociales dirigido al personal de CEAS.
09. Coordinación de este Plan de Formación con el que se lleva a cabo por la Corporación Local.
10. Disminuir diferencias en los distintos ámbitos territoriales de la cobertura del Servicio de Ayuda a Domicilio.
11. Incremento hasta 25.000 usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.
12. Integrar el Servicio de Ayuda a Domicilio en todo el conjunto de prestaciones del Sistema de Acción Social que pueda recibir una persona con dependencia, así como homologación de los instrumentos para valorar la dependencia.
13. Avanzar en la integración de este servicio con otros sistemas.

14. Estudio de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, sobre el perfil socio-demográfico del usuario, niveles de dependencia, percepción de la prestación del Servicio y características y calidad de vida del cuidador principal.
15. Consensuar con las Corporaciones Locales implicadas criterios relativos a otras fuentes de financiación para el Servicio de Ayuda a Domicilio.
16. Mantenimiento de la formación del personal que presta el Servicio de Ayuda a Domicilio.
17. Incremento hasta 6.250 usuarios del Servicio de Teleasistencia.
18. Regulación del Servicio de Teleasistencia: usuarios, requisitos, procedimiento.
19. Homologar, en consenso con las Corporaciones Locales, conceptos y criterios relativos al Servicio de Animación Comunitaria.
20. Revisión de las Ayudas de Emergencia Social, tipologías de necesidades a que van dirigidas, procedimiento y requisitos.
21. Fomentar programas de voluntariado de acompañamiento.

*Indicadores:*

*De evaluación/resultado:*

01. Número de técnicos de apoyo a CEAS financiados por la Gerencia de Servicios Sociales.
02. Número de técnicos de atención directa de CEAS financiados por la Gerencia de Servicios Sociales.
03. Número de estudios y planes locales de acción e inclusión social realizados por las Corporaciones Locales.
04. Porcentaje de cobertura del Servicio de Ayuda a Domicilio.
05. Porcentaje de cobertura del Servicio de Teleasistencia.

*De desarrollo/seguimiento:*

2004

01. Difusión, entre los profesionales del Sistema de Acción Social, del acceso a la Guía de Recursos Sociales en Castilla y León en formato electrónico.
02. Se continuarán introduciendo mejoras en el funcionamiento del SIUSS que redunden en la mejor gestión de las prestaciones.
03. Elaboración de diagnósticos de necesidades y recursos sociales en todas las Entidades Locales.
04. Financiación a las Entidades Locales para la elaboración de estudios dirigidos a la planificación local.
05. Poner a disposición de las Entidades Locales informes, datos, documentación, de que se disponga.
06. Se comenzarán a financiar a los técnicos de apoyo a CEAS de acuerdo con los criterios establecidos.
07. Establecer el Plan de Formación de la Gerencia de Servicios Sociales (2004-2005).
08. La financiación de la Gerencia de Servicios Sociales para este Servicio se irá progresivamente ajustando durante la vigencia del Plan para unificar los niveles de cobertura.
09. Se realizarán y presentarán los resultados del Servicio de Ayuda a Domicilio.
10. Se pondrá en marcha un grupo de trabajo que elabore una propuesta de regulación relativa a otras fuentes de financiación del Servicio de Ayuda a Domicilio.
11. Puesta en marcha del grupo de trabajo para elaborar un documento del Servicio de Animación Comunitaria y aprobación en la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Marco.

2005

01. Se pondrá en marcha un grupo de trabajo con las Corporaciones Locales para elaborar una propuesta de modificación del Decreto 13/1990, que regula el Sistema de Acción Social de Castilla y León.
02. Se completará la información de los usuarios de CEAS en el sistema informático SIUSS.
03. Aprobación de Planes Locales en todas las Entidades Locales.
04. Se consensuará y acordará el documento que regule las otras fuentes de financiación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

05. Puesta en marcha del grupo de trabajo para la elaboración de una propuesta normativa para la regulación del Servicio de Teleasistencia.
06. Puesta en marcha de un grupo de trabajo para la revisión y estudio de la normativa de Ayudas de Emergencia Social.

2006

01. Aprobación del Decreto del Sistema de Acción Social.
02. Se realizará un estudio total de los datos recogidos en el SIUSS que contendrá al menos el perfil de usuario, necesidades planteadas y recursos aplicados.
03. Publicación de los criterios para el reforzamiento de los técnicos de atención directa.
04. Establecer el Plan de Formación de la Gerencia de Servicios Sociales (2006-2007).
05. Aprobación del Reglamento que regulará el Servicio de Teleasistencia.
06. Se publicará la nueva normativa que regula las AES.

2007

01. Se completará la dotación de personal administrativo en los CEAS de acuerdo con los criterios establecidos.

---

02: FORTALECER, COMPARTIR Y DIFUNDIR LA IDENTIDAD DEL SISTEMA DE ACCIÓN SOCIAL.

---

*Justificación:* Aunque se ha avanzado algo, resulta necesario profundizar en la idea de que la percepción social sobre los servicios sociales sea más nítida y compacta. La propia articulación del Sistema de Acción Social, que contempla la actuación paralela de diferentes administraciones públicas en el desarrollo de las políticas de servicios sociales, dificulta que los profesionales de estas administraciones, así como las ONGs, perciban su labor dentro de un sistema único y global de servicios sociales.

Aspectos como la eficacia y la coordinación, que están directamente relacionados en la mejora de la atención a los ciudadanos y en el claro beneficio de los usuarios de los servicios sociales, serán más fáciles de conseguir en la medida que se avance hacia un único sistema de servicios sociales.

*Descripción:* Hay que definir de manera nítida los elementos del Sistema de Acción Social, de forma que la población identifique más claramente las posibilidades y la oferta de servicios del sistema, así como las vías más eficaces para acceder al mismo.

Por otra parte se hace necesario profundizar en que todos los profesionales de las administraciones públicas y trabajadores de ONGs, relacionados con los servicios sociales, avancen en el sentimiento de pertenencia a un único Sistema de Acción Social.

Se hace necesario que las Administraciones Públicas mantengan un alto grado de consenso y acuerden actuaciones comunes y coordinadas en esta área. El uso permanente de un catálogo unificado de prestaciones debe ayudar a clarificar la misión del sistema y hacer más sencillo el acceso de los ciudadanos al mismo. De la misma manera, la unificación de términos comunes, como «servicios sociales», ayudará a su mejor identificación.

*Actuaciones:*

01. Divulgar el catálogo de prestaciones del Sistema Público de Acción Social como referencia para el desarrollo de recursos.
02. Elaborar de forma conjunta, con todos los agentes implicados en los servicios sociales, estrategias de comunicación que identifiquen y describan nítidamente el Sistema de Acción Social y sus prestaciones.
03. Desarrollar soportes divulgativos que expliquen los elementos comunes del Sistema de Acción Social y que a la vez potencien la idea de un único sistema.
04. Utilizar las oportunidades que ofrece INTERNET para facilitar a la población el acceso fácil y rápido a una información completa y actualizada sobre los servicios sociales.
05. Desarrollar estrategias de comunicación relacionadas con los medios de comunicación, tanto en la vertiente informativa como de campañas de sensibilización sobre diversos aspectos de los servicios sociales.

06. Promover foros de reflexión conjunta sobre el tratamiento que, en los medios de comunicación, se da a los colectivos y sectores que configuran los servicios sociales.
07. Elaborar y difundir una guía de buenas prácticas para los profesionales de los medios de comunicación, que trate de ayudar a que la información referida a este ámbito contemple la especificidad de los grupos de población y las dificultades de enfocar correctamente su aparición en los medios.

*Indicadores:*

*De evaluación/resultado:*

01. Número de usuarios de las páginas de Servicios Sociales en Internet.
02. Número de soportes informativos sobre prestaciones sociales editados.
03. Número de cuñas de radio difundidas que potencien el Sistema de Acción Social.
04. Número de programas de televisión que traten temas relacionados con las prestaciones sociales.
05. Número de artículos, referidos a los servicios sociales, publicados en revistas especializadas y en la prensa general.

*De desarrollo/seguimiento*

2004

01. Difusión, entre los profesionales del Sistema de Acción Social, del acceso a la Guía de Recursos Sociales en Castilla y León en formato electrónico.
02. Desarrollar y difundir programas de comunicación que describan y expliquen las formas de acceso al Sistema de Acción Social y sus prestaciones.

2005

01. Campaña informativa y de sensibilización sobre los servicios sociales entre los profesionales de otros ámbitos.
02. Divulgar proyectos de comunicación que describan y expliquen las formas de acceso al Sistema de Acción Social y sus prestaciones.

2006

01. Elaborar una guía de buenas prácticas sobre la información referida a los colectivos de los que se ocupan los servicios sociales.
02. Constitución de grupos de trabajo de reflexión conjunta sobre el tratamiento que, en los medios de comunicación, se da a los colectivos y sectores que configuran los servicios sociales.
03. Divulgar proyectos de comunicación que describan y expliquen las formas de acceso al Sistema de Acción Social y sus prestaciones.

2007

01. Difundir, entre los profesionales de los medios de comunicación, una guía de buenas prácticas sobre la información referida a los colectivos de los que se ocupan los servicios sociales.
02. Divulgar proyectos de comunicación que describan y expliquen las formas de acceso al Sistema de Acción Social y sus prestaciones.

**03: POTENCIAR LOS SISTEMAS DE PREVENCIÓN DE LAS SITUACIONES DE EXCLUSIÓN SOCIAL, MALTRATO, DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA**

*Justificación:* Uno de los valores fundamentales que definen la acción social es el de prevención, entendida como actuación primera sobre las causas que originan las situaciones de desigualdad y exclusión social, y sobre los factores que contribuyen al favorecimiento de su persistencia o a la intensificación de sus efectos.

Se trata, por tanto, de evitar la aparición de esas necesidades sociales en las personas concretas, actuando sobre las causas que limitan la autonomía de las personas, producen situaciones de dependencia, aislamiento o algún tipo de exclusión, o que vulneran sus derechos.

Esta línea incluye aspectos de muy diversa índole, como la sensibilización y la formación como medio de prevención primaria, así como la detección precoz de factores de riesgo y de situaciones de desprotección, discapacidad y dependencia, para hacer posible una intervención inmediata.

*Descripción:*

- Impulsar la sensibilización de la población y de los profesionales de los servicios relacionados con la atención de niños, jóvenes, personas con discapacidad y personas mayores, sobre el maltrato, la marginación, la discapacidad, la dependencia y otras situaciones de vulnerabilidad.
- Desarrollar actuaciones formativas que favorezcan la eliminación de los factores de riesgo.
- Potenciar los sistemas de detección de casos de maltrato, marginación, discapacidad, dependencia y situaciones de vulnerabilidad, y el riesgo de padecerlas.

Las *actuaciones* de esta línea estratégica se desarrollan en los planes sectoriales. A continuación se recogen de manera sintética las actuaciones y los principales indicadores de resultado.

*Objetivo 1:* Mejorar la sensibilización de la sociedad sobre los derechos y necesidades de la población con riesgo de padecer maltrato, discapacidad, pérdida de la autonomía o vulnerabilidad social.

*Actuaciones:*

01. Se elaborará un programa de difusión de los derechos de la infancia dirigido a la población infanto-juvenil, a través del ámbito escolar y asociaciones de promoción y protección a la infancia.
02. Se editará material de apoyo para la difusión de los derechos a la infancia dirigidos a los profesionales de diferentes ámbitos y se realizará un programa de formación a entidades y profesionales relacionados con el ámbito de atención a la infancia sobre la normativa reguladora de los Derechos de la Infancia.
03. Las entidades locales llevarán a cabo actuaciones específicas para la difusión de los Derechos de la Infancia, y la forma de respetarlos y facilitar su ejercicio.
04. Se realizarán campañas dirigidas a la población general de cómo atender a los niños y sus necesidades especiales, sobre todo en la primera infancia.
05. Divulgación de material específico sobre prevención del maltrato entre iguales en el ámbito escolar a través de asociaciones cuyo fin es la promoción de la infancia y sus derechos.
06. Se realizarán campañas de sensibilización y concienciación dirigidas a los centros de primera infancia sobre el maltrato infantil y la responsabilidad que, como ciudadanos, todos tenemos de notificar situaciones de maltrato conocidas.
07. Proporcionar a la población asesoramiento e información sobre hábitos de vida saludable específicos en las distintas etapas de la vida.
08. Apoyar el desarrollo de programas y actividades de ocio, cultura y deporte que fomenten hábitos de vida saludable.
09. Desarrollo de acciones formativas que fomenten hábitos de vida saludable y favorezcan la implicación de las familias en el proceso de construcción de dichos hábitos.
10. Realización de acciones formativas dirigidas a profesionales del ámbito educativo y sanitario y otros relacionados con los hábitos de vida y condiciones socioambientales saludables.
11. Fomentar el desarrollo de programas que eviten los factores de riesgo de naturaleza ambiental y sociocultural que puedan favorecer la aparición de la discapacidad.
12. Informar a los alumnos del sistema educativo sobre aspectos relativos a la prevención de la aparición de discapacidades.
13. Se desarrollarán acciones preventivas de carácter generalista dirigida a la sensibilización de la sociedad acerca de los derechos de las personas mayores y de las personas con discapacidad.
14. Promover actuaciones de sensibilización dirigidas a la población general para prevenir situaciones de discriminación por razón de raza, religión, condición sexual, etnia...
15. Promover actuaciones de información y sensibilización sobre las personas gay, lesbianas, bisexuales y transexuales.

*Objetivo 2:* Favorecer la formación de la población sobre la atención de los hijos, y sobre los riesgos de padecer discapacidades y situaciones de dependencia, con el fin de mejorar la calidad de vida, la prevención del maltrato y la exclusión, y potenciar la autonomía de las personas.

*Actuaciones:*

01. Se desarrollará en las Entidades Locales, con competencias en materia de servicios sociales, programas de «educar en familia» para la mejora de habilidades en la atención de sus hijos, especialmente dirigida a grupos y zonas de riesgo.
02. Puesta en marcha de actuaciones de formación de padres, especialmente dirigidos a familias con bebés o adolescentes de colectivos que por sus circunstancias personales, familiares y sociales favorecen la marginación o la desprotección infantil, en todas las Entidades Locales que tengan población de estas características.
03. Se realizarán en relación con otros departamentos e instituciones, especialmente con aquellos con competencias en materia de servicios sociales básicos, sanidad y educación, campañas de sensibilización del maltrato infantil en dichos ámbitos.
04. Se implantará un programa piloto de intervención con adolescentes en zonas de riesgo para prevenir su marginación social.
05. Desarrollar un programa de formación en competencias básicas para personas con especiales dificultades de inclusión.
06. Información y asesoramiento sobre conductas de riesgo y prevención de los accidentes más frecuentes en cada etapa de la vida.
07. Formación sobre riesgos laborales en los centros educativos, ocupacionales, prelaborales y empresas.
08. Facilitar la información y favorecer la utilización de servicios que desarrollan programas de salud encaminados a la prevención y detección precoz de deficiencias.
09. Informar y facilitar la participación en programas relacionados con los problemas de salud que puedan originar discapacidad.
10. Realización de actividades informativas y educativas sobre las principales enfermedades asociadas al envejecimiento.
11. Diseño y desarrollo de nuevos programas que posibiliten tratamientos preventivos de la salud basados en hidroterapia.
12. Coordinar la implantación de programas de prevención y envejecimiento activo teniendo en cuenta las necesidades detectadas, la demanda existente y la máxima accesibilidad al mundo rural.
13. Introducir en las medidas formativas, dirigidas a los profesionales que trabajan con personas en riesgo o exclusión social, un módulo sobre las actitudes necesarias para garantizar la igualdad de trato y evitar estereotipos.

*Objetivo 3:* Mejorar los sistemas de detección de riesgos de maltrato, marginación, discapacidad y dependencia, para favorecer la intervención inmediata, a ser posible antes de que se produzcan esas situaciones.

*Actuaciones:*

01. Potenciar la formación y sensibilización ante el maltrato infantil entre los profesionales del ámbito escolar y sanitario, especialmente en lo relativo a la detección de casos y la notificación de posibles situaciones de desamparo o riesgo.
02. Desarrollar protocolos que permitan discriminar los niños con riesgo de padecer discapacidad, establecer sistemas estandarizados de cribado universal en diferentes etapas cronológicas y en los diferentes ámbitos sanitario, educativo y de servicios sociales, e implantar un procedimiento único de derivación entre Servicios.
03. Establecer un programa de formación en detección de trastornos del desarrollo dirigido a profesionales específicos.
04. Se generalizarán, a toda la Comunidad, programas para la detección precoz e intervención temprana en los casos de demencias, desarrollados en colaboración con Atención Primaria de Salud, y las Asociaciones de Familiares.
05. Estudio, diseño y desarrollo de protocolos de detección y derivación en el marco de la coordinación sociosanitaria.
06. Participar en el diseño y desarrollo de programas preventivos en materia de atención socio-sanitaria (atención materno-infantil, nutrición, drogodependencias, salud mental...) y de educación para la salud.
07. Elaboración de una guía para la detección del maltrato dirigida a familiares y profesionales, y se facilitará a las personas mayores información acerca de las vías existentes en caso de abusos y malos tratos.

08. Se llevará a cabo una valoración del grado de inclusión social de todos aquellos menores que finalizan una medida judicial para detectar la existencia de situaciones de riesgo que aconsejen una prolongación de las intervenciones.
09. Utilizar las estructuras de coordinación sociosanitaria existentes, para tener un conocimiento actualizado de las demandas socio-sanitarias más frecuentes realizadas por los colectivos atendidos por los servicios sociales en riesgo de exclusión, que permita concretar los problemas de salud y sociales susceptibles de actuaciones de prevención o tratamiento desde cualquiera de los dos sistemas.
10. Los cauces de coordinación existentes entre servicios sociales y salud, para tener un conocimiento actualizado de las demandas sanitarias más frecuentes de los colectivos en riesgo de exclusión social que permita concretar los problemas de salud susceptibles de actuaciones de prevención o tratamiento del sistema sanitario.
11. Realización de un mapa de necesidades y recursos en el ámbito de la prevención infanto-juvenil que permita un mejor análisis para una adecuada planificación y ejecución de programas preventivos.
12. Impulsar estudios e investigaciones sobre evaluación de riesgos laborales específicos de los trabajadores con discapacidad, teniendo en cuenta las dificultades añadidas con las que se puedan encontrar, dependiendo del tipo y grado de su discapacidad.
13. Se realizará un estudio sobre la incidencia y características de los abusos y los malos tratos en Castilla y León.

*Indicadores:**De evaluación/resultado:*

01. Número de campañas de difusión y sensibilización sobre los Derechos de la Infancia efectuadas.
02. Número de profesionales formados sobre la Ley de Promoción, Atención y Protección a la Infancia en Castilla y León.
03. Número de familias y de niños que participaron en actividades de prevención.
04. Número de familias participantes en los grupos de padres en situaciones de riesgo.
05. Número de campañas de prevención del maltrato infanto-juvenil.
06. El 100% de los menores que finalizan el cumplimiento de una medida serán valorados para detectar la existencia de situaciones de riesgo.
07. Número de voluntarios implicados en procesos de sensibilización ante el maltrato infantil y en la detección y notificación de posibles situaciones de desprotección.
08. El 100% de las unidades de atención social de los centros de día de la Gerencia de Servicios Sociales realizarán programas dirigidos a la adquisición de hábitos de vida saludable.
09. Al menos el 60% de las unidades de atención social de los centros de día de la Gerencia de Servicios Sociales dispondrán de un grupo de apoyo y seguimiento de personas mayores en situación de soledad o aislamiento.
10. El 100% de las unidades de atención social de los centros de día de la Gerencia de Servicios Sociales realizarán programas para favorecer la autonomía funcional.
11. El 100% de las unidades de atención social de los centros de día de la Gerencia de Servicios Sociales ofertarán programas dirigidos a la prevención de accidente domésticos y la seguridad en el entorno.
12. El 100% de las unidades de atención social y de estancias diurnas de los centros de día de la Gerencia de Servicios Sociales ofertarán talleres de estimulación cognitiva y similares para sus usuarios.
13. Todas las provincias de la Comunidad contarán con programas específicos dirigidos a atender con criterios de prevención a las personas mayores afectadas de demencia.
14. El 100% de los Centros de personas mayores de la Gerencia de Servicios Sociales habrán realizado al menos una actividad formativa sobre temas relacionados con los derechos, abusos y malos tratos a las personas mayores, dirigida a los usuarios de los mismos.

15. Incremento anual del número de participantes en programas alternativos saludables para la ocupación del tiempo libre para personas con discapacidad.
16. Porcentajes de centros educativos en los que se ha formado a los padres en hábitos de vida saludable.
17. Porcentaje profesionales de cada sector, formados en temas relacionados con hábitos de vida y condiciones socio ambientales saludables.
18. Disminución anual del porcentaje de población del ámbito educativo que ha experimentado accidentes.
19. Disminución anual del número de accidentes de tráfico en Castilla y León.
20. Disminución anual del número de accidentes laborales.
21. Disminución anual del número de accidentes producidos en otros ámbitos o áreas.
22. Reducción de la gravedad de las secuelas producidas en los accidentes.
23. Porcentaje de disminución anual de las enfermedades de transmisión sexual.
24. Disminución de la incidencia y prevalencia de los niños que nacen con alguna deficiencia.
25. Porcentaje de población que ha sido informada sobre los programas de prevención y detección precoz.
26. Porcentaje de población con acceso al programa de Consejo Genético.
27. Porcentaje de recién nacidos que acceden al programa de detección precoz de enfermedades congénitas.
28. Incremento anual del número de padres, escolares y jóvenes que participan en actividades formativas sobre conductas sexuales saludables.
29. Porcentaje de profesionales que han participado en la formación de formadores sobre prevención de discapacidad derivados de problemas de salud.
30. Porcentaje anual de personas que acceden a la información sobre prevención de discapacidad derivados de problemas de salud.
31. Evaluar el 100% de los niños nacidos o residentes en la Comunidad de Castilla y León, de 0 a 6 años, con deficiencia o riesgo de padecerla, antes de 10 días a contar desde el conocimiento de la situación.
32. N.º de alumnos que han participado en campañas de prevención de la discapacidad en el ámbito educativo.
33. Incremento del n.º de personas con discapacidad que participan en programas de prevención del deterioro físico.
34. Incremento de n.º de actividades de deporte de promoción subvencionadas y desarrolladas en el medio rural, con participación de personas con discapacidad.
35. Incremento del n.º de personas con discapacidad que participan en escuelas deportivas dirigidas a la población general.

Los *indicadores de desarrollo* se recogen en los diferentes planes sectoriales, en especial en los siguientes programas:

Plan de atención y protección a la infancia

Área 01. Promoción y prevención

Programa 01: Promoción de los derechos de la Infancia

Programa 02: Prevención de la marginación infanto-juvenil

Plan de atención a las personas con discapacidad

Área 01. Prevención y atención temprana

Programa 01: Prevención

Programa 02: Atención Temprana

Plan de atención a personas mayores

Área 01: Promoción del envejecimiento activo y prevención

Programa 01: Ocio y hábitos de vida saludable

Programa 02: Cultura y formación para personas mayores

Programa 03: Participación

Programa 04: Solidaridad y voluntariado

Plan de acciones para la inclusión social

Área 06: Participación social

Programa 01: Movilización de agentes sociales y sensibilización

04: APOYO A LA FAMILIA.

*Justificación:* La familia es el núcleo básico de la sociedad, en la que vive la mayor parte de las personas y que atiende y protege a sus miembros en situaciones de debilidad y dependencia. La familia es, por lo general, el ámbito en el que desean estar esas personas y en el que mejor se pueden atender esas necesidades.

Los poderes públicos deben apoyar a la familia en el desempeño de esas funciones de alto valor social y humano, en especial en lo que se refiere a la atención física y emocional de niños, jóvenes, enfermos, mayores, personas con discapacidad y todas aquellas que estén en situación o riesgo de exclusión.

Los cambios sociales y demográficos de las últimas décadas han producido un incremento en las situaciones de dependencia y una disminución en las capacidades de atención de las familias, de manera que aumentan las situaciones de sobrecarga y agotamiento de los cuidadores informales, situaciones de precariedad económica, dificultades de integración, etc.

Por estas razones, sigue siendo primordial aumentar el apoyo a estas familias, con más intensidad y eficacia, con el fin de mejorar la calidad de vida y la autonomía de todos sus miembros.

*Descripción:*

- Mejorar la información sobre recursos sociales disponibles para la familia y el acceso a ellos.
- Proporcionar un apoyo integral en el ámbito comunitario, con un conjunto de dispositivos coordinados y en función de las necesidades: ayuda a domicilio, teleasistencia, estancias diurnas, sistemas de canguro, guarderías,...
- Desarrollar recursos de respiro familiar: estancias temporales, acogimientos.
- Promover la solidaridad entre familias mediante el desarrollo de redes de apoyo.
- Potenciar la prevención de la violencia en el ámbito doméstico y mejorar los dispositivos de detección y atención en situaciones de crisis.
- Proporcionar orientación y apoyo a la familia en la atención de las personas dependientes.
- Sensibilizar a los agentes empleadores para que contemplen medidas de conciliación de la vida familiar y laboral para las familias con menores y personas dependientes a su cargo.

Las *actuaciones* de esta línea estratégica se desarrollan en los planes sectoriales. A continuación se recogen de manera sintética las actuaciones y los principales indicadores de resultado.

*Objetivo 1:* Proporcionar a las familias con especiales necesidades el asesoramiento y la formación necesaria para atender adecuadamente a los menores y otras personas dependientes.

*Actuaciones:*

01. Se desarrollará en las Entidades Locales, con competencias en materia de servicios sociales, programas de «educar en familia» para la mejora de habilidades en la atención de sus hijos, especialmente dirigida a grupos y zonas de riesgo.
02. Puesta en marcha de grupos de formación de padres, especialmente dirigidos a familias con bebés y con hijos adolescentes de colectivos que por sus circunstancias personales, familiares y sociales favorecen la marginación infantil, en todas las Entidades Locales que tengan población de estas características.
03. Se proporcionará formación a todas las familias acogedoras de niños y de personas mayores, así como los medios para participar en los grupos de apoyo y autoayuda.
04. Se proporcionará orientación y asesoramiento personal a los solicitantes de adopción antes de emitirse el certificado de idoneidad, durante la fase de acoplamiento familia-niño y formación post-adoptiva.
05. Se consolidará un sistema de información único de adopciones internacionales para todas las personas interesadas en adoptar.



06. Información a los usuarios de los programas, recursos y servicios existentes en las redes de servicios sociales y de salud para el apoyo a las familias de personas dependientes, a través de información directa, servicios de apoyo telefónico y material divulgativo.
07. Promover un servicio de información y apoyo especializado a la familia con niños con discapacidad, en el momento del diagnóstico.
08. Promover acciones dirigidas al desarrollo de habilidades, destrezas y conductas en las familias para facilitar la vida autónoma de la persona con discapacidad.
09. Desarrollar sistemas de formación que permitan a las familias adquirir los conocimientos vinculados a la innovación tanto conceptual como de metodologías, tratamientos, ayudas técnicas y nuevas tecnologías.
10. Promover la creación y el desarrollo de las actuaciones de los grupos de autoayuda, talleres de hermanos, programa padre a padre.

*Objetivo 2:* Realizar una intervención individualizada con las familias, que incluya todas las áreas de necesidad, con el fin de facilitar la integración social y familiar de todos sus integrantes.

*Actuaciones:*

01. Proporcionar una atención personalizada y establecer planes individualizados de apoyo, utilizando los mecanismos de coordinación sociosanitarios previstos como instrumentos de orientación y seguimiento de casos en los que sea necesaria la actuación conjunta de servicios sociales y sanitarios.
02. Potenciar el acompañamiento social en el proceso de inclusión, estableciendo objetivos individualizados con cada miembro de la unidad familiar, que atiendan a las diferentes necesidades de cada uno, garantizando la continuidad y la integralidad en la dinámica familiar de inserción.
03. Impulsar los programas de apoyo a familias, dirigidos a aquellas que se encuentren en situación de riesgo social.
04. En las Entidades Locales que se precise, se aumentará el número de equipos de intervención familiar en orden a capacitar a los padres para la atención adecuada de sus hijos y proporcionarles las habilidades necesarias para la superación de sus carencias y necesidades.
05. Se aumentará la participación de los padres y adolescentes en el proceso de toma de decisiones acerca de la protección. Se formalizarán acuerdos por escrito con los padres con medida de protección voluntaria donde se especifiquen sus compromisos.
06. Proporcionar apoyo a las familias con hijos de 0 a 6 años con discapacidad o riesgo de padecerla.
07. Garantizar en los programas de atención temprana la evaluación y la elaboración del plan individual de intervención con el niño, familia y entorno, y la puesta en marcha del mismo en un plazo máximo de 20 días desde la evaluación de necesidades.
08. Promover estructuras y programas de apoyo especializadas con equipos multiprofesionales, dirigidos a familias con personas con discapacidad.
09. Potenciar la rehabilitación física, la recuperación psicológica, el apoyo familiar y la formación para la integración laboral, de las personas con lesión medular.
10. Orientar a las familias de personas con discapacidad que presentan graves alteraciones del comportamiento y trastorno dual a través de una unidad de ámbito regional y estancia media.

*Objetivo 3:* Apoyar a las familias en el cuidado de las personas dependientes, proporcionando apoyos y favoreciendo la conciliación de la vida laboral y familiar.

*Actuaciones:*

01. Desde los CEAS se analizarán las situaciones de riesgo en menores de edad y se proporcionarán las prestaciones básicas necesarias o, en su caso, se derivarán a otros recursos especializados.
02. Desarrollo progresivo de ayuda a domicilio cualificada para las familias que atienden a personas mayores que necesitan cuidados especiales.
03. Desarrollo del Programa Concilia dirigido a flexibilizar y aumentar los horarios de las Estancias Diurnas.

04. Proporcionar apoyos específicos a los familiares con niños en programa de Atención Temprana: ayudas técnicas, ayudas a domicilio, adaptación de viviendas, transporte, etc.
05. Crear un Servicio de Apoyo a Domicilio para la vida independiente, que proporcione a las personas con discapacidad y, en su caso, a la familia, orientación y asistencia especializada en aspectos relacionados con su discapacidad, que faciliten su permanencia en el mismo.
06. Facilitar las excedencias, concediendo especial atención a las necesidades de las familias de personas con discapacidad dependientes.
07. Desarrollar fórmulas de incentiación y bonificación que favorezcan la conciliación de la vida laboral y la atención a personas con discapacidad.

*Objetivo 4:* Proporcionar apoyo adecuado que sirva de respiro a los cuidadores que atienden a personas dependientes.

*Actuaciones:*

01. Se ampliará la red de centros de día de protección a la infancia en aquellas provincias que tengan más carencia de este recurso, y se revisarán los requisitos mínimos de apertura de estos centros, atendiendo especialmente a su finalidad de apoyo a la familia.
02. Se implantará un servicio de respiro para los acogimientos, especialmente para aquellos de especial dificultad y/o dedicación.
03. Se potenciará la creación de puntos de encuentro con el fin de facilitar las visitas de los niños acogidos con su familia de origen y dar un mayor apoyo y soporte a las familias acogedoras.
04. Se establecerán diferentes procedimientos de acceso a las estancias temporales, agilizando los supuestos motivados por necesidades imprevisibles y programando de manera anticipada aquellos que tienen como finalidad períodos de respiro familiar.
05. Se ampliará la oferta del servicio de estancias diurnas en los centros de titularidad de la Junta de Castilla y León, a los fines de semana.
06. Se potenciará la creación de estancias nocturnas de carácter público.
07. Se apoyará a las asociaciones de familiares en el mantenimiento de plazas de estancias diurnas de respiro familiar para personas mayores dependientes.
08. Promover servicios de respiro familiar, de atención diurna, a domicilio o en centros, concediendo especial atención al medio rural, para el apoyo de familias con personas con discapacidad.
09. Promover servicios de estancias temporales flexibles que se adapten a las variadas necesidades de las familias con personas con discapacidad.
10. Promover la creación de servicios complementarios en los centros de día de atención a personas con discapacidad: comedor, transporte, programas de madrugadores, que permitan la compatibilización con los horarios laborales.
11. Desarrollar fórmulas alternativas que permitan el desarrollo de programas de vacaciones en familia, que combinen espacios de respiro.

*Objetivo 5:* Asegurar a las familias más desfavorecidas ingresos mínimos que permitan su subsistencia y promover un mejor tratamiento económico de las familias que prestan especiales cuidados a personas dependientes.

*Actuaciones:*

01. Revisar y modificar la normativa del IMI, flexibilizando los requisitos de acceso, mejorando el procedimiento de tramitación e incrementando su cuantía económica con complementos por cada miembro de la unidad familiar que dependa del titular de la prestación.
02. Se instará para introducir en los presupuestos de esta Comunidad Autónoma medidas fiscales específicas tendentes a posibilitar la deducción de los gastos por la tramitación de adopciones internacionales en la cuota íntegra autonómica del IRPF.
03. Se efectuará una regulación de las ayudas económicas dirigidas a la familia extensa en situaciones de acogimiento familiar y las dirigidas a padres biológicos que tengan hijos en acogimiento residencial.

04. Se revisarán y actualizarán los baremos económicos de los acogimientos familiares, tanto de los acogimientos normalizados como de los especializados.
05. Se promoverá ante la Administración Central del Estado los mecanismos necesarios para eximir y no considerar como rentas a efectos tributarios, las ayudas económicas proporcionadas a los acogedores para el mantenimiento de los niños acogidos.
06. Se facilitará a las entidades privadas sin fin de lucro apoyo económico para la adquisición de vehículos adaptados que permitan el traslado apropiado de los usuarios de estancias diurnas.
07. Se convocarán ayudas económicas dirigidas a los familiares de personas mayores dependientes.
08. Se incluirán, en la normativa anual correspondiente, beneficios fiscales para los cuidadores informales de las personas mayores dependientes.

*Indicadores:*

*De evaluación/resultado*

01. Número de familias y de niños que participaron en actividades de prevención.
02. Número de casos de desprotección detectados.
03. En el 100% de los casos de niños protegidos y no tutelados habrán existido acuerdos por escrito con sus familias donde se especifiquen los compromisos adquiridos para la consecución de los objetivos previstos en cada plan.
04. Número de niños en programa de preservación que permanecieron con su familia.
05. Número de niños en programa de separación-reunificación que retornaron a la familia.
06. Número de niños en centros de día.
07. El número de familias formadas y número de familias que participen en los grupos de apoyo y autoayuda.
08. El 100% de las familias que soliciten adopción, ya sea nacional o internacional, habrán asistido a módulos de formación previamente a ser valorada su idoneidad, desde su implantación.
09. Número de proyectos individualizados de inserción elaborados a las personas atendidas desde los recursos públicos y privados, diferenciando:
  - N.º de PII en los que se cumplieron objetivos y tiempo medio de intervención.
  - N.º de PII en los que se cerró por motivos diferentes al cumplimiento de objetivos.
10. Se facilitará la ayuda a domicilio a 23.750 personas mayores de Castilla y León.
11. En el 2007 existirán 350 nuevas plazas de estancias diurnas concertadas por la Administración Regional.
12. Los Centros de personas mayores de la Gerencia de Servicios Sociales con Servicio de Estancias Diurnas ofertarán con carácter temporal, al menos, una de cada diez plazas de estancias diurnas.
13. Todas las poblaciones de más de 20.000 habitantes de Castilla y León dispondrán, al menos, de un centro de día con estancias diurnas para enfermos de Alzheimer.
14. Proyectos de entidades locales y privadas sin fin de lucro, financiados para la creación de plazas de estancias diurnas en municipios de más de 5.000 habitantes de Castilla y León.
15. N.º de plazas de estancias diurnas gestionadas por las Asociaciones de Familiares de Alzheimer financiadas por la Administración Regional.
16. Incremento del n.º de plazas de Estancias Temporales públicas.
17. Incremento del n.º de plazas de Estancias Temporales destinadas a recuperación/rehabilitación.
18. Incremento del n.º de plazas de Estancias Temporales para personas mayores dependientes con trastornos de conducta.
19. El 100% de los familiares de usuarios de las estancias diurnas habrán recibido información personalizada que facilite la colaboración centro-cuidador.
20. El 100% de los Centros de personas mayores de la Gerencia de Servicios Sociales dispondrán de programas de carácter psicoeducativo de apoyo a cuidadores y familiares.
21. N.º de actuaciones de formación sobre Alzheimer y aspectos prácticos de la vida diaria dirigidos a enfermos, familiares y voluntarios.
22. El 100% de los Centros residenciales de la Gerencia de Servicios Sociales que disponen de estancias diurnas ofertarán el Programa Concilia.
23. N.º de plazas de estancias diurnas y de respiro familiar gestionadas por las Asociaciones de Familiares de Alzheimer financiadas por la Administración Regional.
24. N.º de ayudas económicas concedidas para los familiares de personas mayores dependientes.
25. Porcentaje de familias de niños en programas de atención temprana que participan en actividades de apoyo grupal.
26. N.º de medidas, aprobadas por año, de apoyos específicos a las familias con niños en programas de atención temprana.
27. En todas las provincias se contará con una escuela de padres, siendo al menos tres de ellas de ámbito provincial y no sectorial.
28. N.º de familias de personas con discapacidad que utilizan los recursos de apoyo psicológico del SACYL.
29. Existencia de equipos itinerantes de apoyo psicosocial especializado a familias con personas con discapacidad que atiendan el medio rural.
30. En todas las provincias con demanda existirá un servicio de respiro familiar, de atención diurna, a domicilio o en centros, al que puedan acceder las familias independientemente de la discapacidad y edad de su familiar.
31. Incremento del n.º de familias que han utilizado los servicios de estancias temporales.
32. Al menos en tres provincias se contará con un programa de respiro familiar integrado.

Los indicadores de desarrollo se recogen en los diferentes planes sectoriales, en especial en los siguientes programas:

Plan de atención y protección a la infancia

Área 02: Protección

Programa 02: Apoyo a familias

Programa 03: Acogimientos familiares

Programa 05: Adopción nacional e internacional

Plan de atención a las personas con discapacidad

Área 01: Prevención y atención temprana

Programa 01: Prevención

Programa 02: Atención temprana

Área 06: Alojamiento

Programa 01: Apoyo en el propio hogar

Área 07: Apoyo a familias

Programa 01: Capacitación a las familias

Programa 02: Apoyo psicosocial

Programa 03: Apoyo al proyecto de vida familiar

Plan de atención a personas mayores

Área 02: Atención a las personas mayores dependientes y en situación de vulnerabilidad social

Programa 01: Atención y apoyo en el ámbito familiar y comunitario

Programa 02: Apoyo a las familias de personas mayores dependientes

Programa 04: Acogimiento familiar

Plan de Inclusión Social

Área 03: Empleo

Programa 01: Capacitación y acercamiento al empleo

**05: FAVORECER EL ACCESO A LOS RECURSOS EN EL MEDIO RURAL CON EL FIN DE GARANTIZAR UNA ATENCIÓN ADECUADA Y FAVORECER EL MANTENIMIENTO DE LAS PERSONAS EN SU ENTORNO**

*Justificación:* La mitad de la población castellana y leonesa vive en municipios con menos de 20.000 habitantes, dispersa en un gran número de localidades de diferente tamaño, muchas de ellas lejos de las ciudades y de las vías principales de comunicación y desarrollo económico. En esas localidades existen mayores obstáculos para acceder a los recursos generales y a los servicios sociales, y sus habitantes encuentran dificultades para permanecer en su entorno con una calidad de vida aceptable. Por estas razones resulta prioritario mejorar la dotación de servicios con criterios de optimización de recursos, así como el acceso a los mismos (accesibilidad y transporte).

*Descripción:*

- Mejorar el acceso a los recursos generales y sociales.
- Desarrollar los servicios o acercarlos a los habitantes de zonas rurales de manera que puedan permanecer en su hogar.
- Impulsar la participación social en el medio rural.

Las *actuaciones* de esta línea estratégica se desarrollan en los planes sectoriales. A continuación se recogen de manera sintética las actuaciones y los principales indicadores de resultado.

*Objetivo 1:* Mejorar el acceso a los recursos de las personas que viven en el medio rural, de manera que puedan permanecer en su entorno con calidad de vida y asegurando la igualdad de oportunidades.

*Actuaciones:*

01. Potenciar que los programas de apoyo a la integración social de las personas de los colectivos en desventaja social, desarrollados en el medio rural, favorezcan el acceso a los recursos normalizados y la permanencia en su entorno.
02. Establecer cauces de coordinación entre las diferentes áreas de protección social para desarrollar actuaciones que favorezcan el acceso a los recursos de estas personas en el medio rural.
03. Facilitar el acceso de la población rural con discapacidad a los recursos sanitarios.
04. Estudio de nuevas fórmulas que faciliten el transporte y, en general, la accesibilidad a las estancias diurnas, preferentemente en los núcleos rurales que carecen de este servicio.
05. Promover la colaboración interinstitucional para la implantación de infraestructuras que faciliten el acceso de las personas que residen en localidades de menor población a las nuevas tecnologías de la información y comunicación y su utilización en la vida cotidiana.

*Objetivo 2:* seguir desarrollando la red de recursos específicos en el medio rural, con el fin de dar una cobertura adecuada a las necesidades de los diversos sectores de población.

*Actuaciones:*

01. Se potenciará la colaboración entre la Junta de Castilla y León y las Entidades Locales para lograr una cobertura adecuada en todo el territorio de la Comunidad Autónoma con equipos de intervención familiar.
02. Acercar los recursos de apoyo psicosocial a las familias de personas con discapacidad residentes en el medio rural.
03. Creación y potenciación de centros de día para personas con discapacidad en zonas rurales, con criterios de comarcalización.
04. Adaptar la ratio de viviendas protegidas/vivienda adaptada, cuando estas promociones se construyan en zona rural para facilitar el acceso a una vivienda adaptada a las personas con discapacidad que residan en ella.
05. Dotar de servicios de vivienda alternativa para personas con discapacidad a la zona rural, que permita la permanencia de los usuarios en su entorno.

06. Aumentar la dotación de recursos de alojamiento para personas con discapacidad en la zona rural para favorecer la permanencia en su entorno, siguiendo criterios de personalización y calidad.
07. Promover servicios de respiro familiar, de atención diurna, a domicilio o en centros, para personas con discapacidad y sus familias, concediendo especial atención al medio rural.
08. Se aumentará en un 170% la concertación de plazas de estancias diurnas por la Administración Regional, priorizando las zonas de mayor necesidad en el ámbito rural.
09. Se acercará el servicio de estancias diurnas al ámbito rural fomentando su existencia en municipios de menos de 5.000 habitantes en zonas prioritarias de actuación.
10. Se apoyará técnica y económicamente a las entidades locales y privadas sin fin de lucro para la construcción y equipamiento de centros residenciales ubicados en zonas prioritarias de actuación.
11. Apoyar el desarrollo de centros prelaborales para personas con discapacidad, especialmente en el ámbito rural, en los que se aborde la capacitación profesional en campos con demanda laboral y las necesidades de las personas con discapacidad.

*Objetivo 3:* impulsar la participación social en el medio rural, que favorezca el desarrollo personal de sus habitantes.

*Actuaciones:*

01. Apoyar el desarrollo de programas y actividades de ocio, cultura y deporte que fomenten hábitos de vida saludable con especial incidencia en el ámbito rural.
02. Garantizar la existencia de programas de ocio en el ámbito rural en los que las personas con discapacidad puedan incorporarse.
03. Fomentar los recursos y programas deportivos en el medio rural, que faciliten la participación de las personas con discapacidad en competiciones.
04. Detección de las necesidades y la situación del tejido asociativo de personas con discapacidad, especialmente en el ámbito rural, e impulsar su agrupación.
05. Coordinación de actuaciones entre las asociaciones y de éstas con otros órganos o entidades de su ámbito territorial, que realicen programas dirigidos a las personas mayores, con especial consideración a las entidades ubicadas en los núcleos de población más dispersos.
06. Se coordinará la implantación de programas de prevención y envejecimiento activo teniendo en cuenta las necesidades detectadas, la demanda de los usuarios y máxima accesibilidad al mundo rural.
07. Se extenderá el Programa Interuniversitario de la Experiencia de Castilla y León a nuevos núcleos rurales, fundamentalmente poblaciones entre 5.000 y 10.000 habitantes.
08. Apoyar técnica y económicamente programas de voluntariado dirigidos a la atención a personas mayores dependientes y mayores que viven solos en núcleos rurales de menor población y con especiales dificultades de comunicación.

*Indicadores:*

*De evaluación/resultado*

01. Número de zonas para las que se han suscrito acuerdo para facilitar el transporte a las personas que residen en el ámbito rural, para atención sociosanitaria.
02. Existencia de equipos itinerantes de apoyo psicosocial especializado a familias con personas con discapacidad que atiendan el medio rural.
03. N.º de personas con discapacidad a las que se ha apoyado en establecimiento por cuenta propia en el medio rural.
04. Ratio de vivienda protegida/vivienda adaptada en la zona rural.
05. Incremento del n.º de actividades de ocio rural así como de la calidad de las mismas.
06. Incremento de n.º de actividades de deporte de promoción subvencionadas y desarrolladas en el medio rural.
07. Porcentaje de cobertura de los servicios ofrecidos por las asociaciones en el ámbito rural.

08. Porcentaje del n.º de programas de voluntariado desarrollados en el ámbito rural.
09. Porcentaje de localidades, en cada zona de acción social, que tienen acceso a las actividades dirigidas al envejecimiento activo.
10. % de municipios del ámbito rural de menos de 5.000 habitantes que disponen de centro de día con estancias diurnas.
11. Índices de cobertura residencial en el ámbito rural.

Los indicadores de desarrollo se recogen en los diferentes planes sectoriales, y no se concentran en programas específicos.

---

06: INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, DE JÓVENES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN Y PERCEPTORES DEL IMI, Y DE OTROS COLECTIVOS EN SITUACIONES DE EXCLUSIÓN

---

*Justificación:* La inserción laboral es una de las principales vías de integración y desarrollo de las personas, y en muchas situaciones puede calificarse de insustituible. Las instituciones públicas, en colaboración con otros agentes sociales, deben favorecer de manera especial la inserción de los que encuentran más dificultades para acceder al empleo. Esas situaciones de exclusión están originadas por causas muy diversas: discapacidad, pertenencia a minorías étnicas, condición de inmigrantes, situaciones de precariedad económica, dificultades familiares o de otro tipo. Estos factores de exclusión hacen particularmente difícil la inserción laboral y la salida de esas situaciones y procesos en los que se ven envueltos.

Ese apoyo para la inserción debe proporcionarse en diversas formas: formación, acompañamiento en la búsqueda, mediación ante empleadores potenciales, apoyo en el puesto de trabajo en casos especiales, el reciclaje de conocimientos y habilidades, etc.

*Descripción:*

- Proporcionar una atención personalizada a lo largo del itinerario de inserción laboral mediante una orientación y asesoramiento integral.
- Desarrollar programas de formación adaptados a las necesidades específicas de los colectivos señalados, cuando no sean cubiertas por los programas generales de empleo.
- Potenciar los servicios de búsqueda de empleo y mediación.
- Extender el modelo de empleo con apoyo a personas con discapacidad a otros colectivos distintos.

Las actuaciones de esta línea estratégica se desarrollan en los planes sectoriales. A continuación se recogen de manera sintética las actuaciones y los principales indicadores de resultado.

*Objetivo 1:* potenciar la orientación y el asesoramiento individualizado para el empleo en jóvenes procedentes del sistema de protección o de reforma, personas con discapacidad y otras personas en situación o riesgo de exclusión social.

*Actuaciones:*

01. Favorecer la utilización de los mecanismos ordinarios de acceso al empleo en estos colectivos.
02. Desarrollar programas de orientación y asesoramiento para el empleo para aquellas personas que necesiten un apoyo especial, para las que los dispositivos ordinarios resultan insuficientes, en colaboración con la Consejería de Economía y Empleo y con las entidades públicas y privadas que colaboran en esta materia.
03. Potenciar el establecimiento de itinerarios individualizados de inserción, siempre de acuerdo con los interesados y con participación de especialistas procedentes de los equipos de profesionales que existen al efecto en cada ámbito.
04. Mejorar los mecanismos de coordinación entre profesionales de orientación y asesoramiento para el empleo, y entre las entidades que participan en estos programas.
05. Apoyar la creación de dispositivos integrados especializados en acceso al empleo de las personas con discapacidad, racionalizando los recursos.
06. Adaptar los recursos generales de búsqueda activa de empleo a la realidad de las personas con discapacidad.
07. Promover programas integrados de intermediación laboral para la búsqueda de empleo de personas con discapacidad.

08. Fomentar la realización de prácticas en empresas, para personas con discapacidad, facilitando las adaptaciones y el material técnico necesario.
09. Incorporación de técnicos de inserción laboral que faciliten el desarrollo de actuaciones a la carta para la formación profesional y la incorporación al mercado laboral de los menores y jóvenes durante el cumplimiento de medidas judiciales.

*Objetivo 2:* favorecer la formación para el empleo de estos colectivos con especiales dificultades, a través de su acceso a los dispositivos ordinarios de formación ocupacional y mediante dispositivos específicos adaptados a sus características especiales cuando sea preciso.

*Actuaciones:*

01. Favorecer la participación de estas personas en los programas ordinarios de formación ocupacional.
02. Desarrollar un programa de formación en competencias básicas para personas con especiales dificultades de inclusión.
03. Realizar acciones especializadas de formación ocupacional para estos colectivos cuando por sus características no sea posible utilizar los programas ordinarios, que se adapten a estas personas y estén vinculados a las demandas laborales de su entorno, teniendo en cuenta los yacimientos de empleo.
04. Desarrollar programas de formación adaptados a las necesidades y posibilidades de las personas con discapacidad, que incluyan aspectos de capacitación profesional y desarrollo de habilidades personales.
05. Facilitar ayudas económicas para la formación, como apoyo a la inserción social, dirigidas a los jóvenes que han estado en el sistema de reforma.
06. Promover acreditaciones y certificaciones de profesionalidad de acciones formativas ocupacionales orientadas y adecuadas a las personas con especiales dificultades de inclusión social.

*Objetivo 3:* promover la contratación de estas personas con dificultades especiales a través de fórmulas de empleo protegido y nuevas fórmulas de apoyo.

*Actuaciones:*

01. Apoyar la contratación de personas con discapacidad, de jóvenes procedentes del sistema de protección y de reforma, y de con especiales dificultades de inclusión, mediante ayudas a las corporaciones locales, y promover la estabilidad de esos contratos.
02. Facilitar la viabilidad de los Centros Especiales de Empleo como empresas, exigiendo el cumplimiento de unos criterios mínimos de calidad, potenciando la formación de redes y favoreciendo el tránsito a la empresa ordinaria.
03. Favorecer el desarrollo de centros prelaborales y enclaves laborales, como formas intermedias, de tránsito desde el empleo protegido hacia el mercado de trabajo ordinario.
04. Impulsar medidas y estrategias innovadoras de acercamiento al empleo específicas para estos colectivos en el ámbito de la economía social como el autoempleo colectivo y las empresas de inserción.

*Objetivo 4:* favorecer el autoempleo de estas personas y la contratación en empleo ordinario, a través de ayudas para la contratación, ayudas para el inicio de actividades de manera autónoma, beneficios fiscales o de otro tipo, así como medidas de sensibilización sobre las características y necesidades de estas personas con especiales dificultades, de manera que exista una mejor predisposición hacia su contratación.

*Actuaciones:*

01. Promover el cumplimiento de la cuota de reserva de empleo para trabajadores con discapacidad mediante certificados de calidad empresariales y en colaboración con los organismos competentes en materia de inspección laboral.
02. Promover la introducción de cláusulas sociales en las ofertas públicas de empleo y en los procedimientos de contratación con la administración pública (en la valoración de ofertas).
03. Establecer líneas de apoyo para la adaptación de los puestos de trabajo y para hacer accesibles los equipos y locales.

04. Mejorar las ayudas dirigidas a fomentar el empleo con apoyo y flexibilizar dichas medidas, de manera que se adapten mejor a las necesidades de la persona con discapacidad.
05. Difundir el empleo con apoyo entre posibles contratadores, dando a conocer sus posibilidades, y promover la creación y desarrollo de servicios estables de empleo con apoyos, tanto públicos como privados.
06. Incrementar las cuantías de las ayudas a la inversión para el establecimiento por cuenta propia de las personas con discapacidad.
07. Promover la flexibilización del horario laboral por razones de discapacidad.
08. Sensibilizar a los empresarios y a los servicios de intermediación, sobre medidas de accesibilidad y mejorar la información sobre adecuación de los puestos de trabajo.
09. Promover una imagen positiva sobre las capacidades de estas personas, mediante campañas, con especial atención a las personas con enfermedad mental.
10. Difundir las buenas prácticas existentes en relación con la incorporación de las personas con discapacidad al empleo público.
11. Se realizarán campañas a nivel local de captación de empresas colaboradoras para el desarrollo de programas de formación y/o prácticas laborales y para la sensibilización dirigida a la contratación de estas personas.

*Indicadores:*

*De evaluación/resultado*

01. Número de jóvenes, personas con discapacidad y en situación o riesgo de exclusión que han participado en programas de orientación y asesoramiento para el empleo:
  - N.º de participantes.
  - Porcentaje de personas con proyecto individualizado.
  - Porcentaje de personas que han sido contratadas.
  - Porcentaje de personas que han sido contratadas a través de ayudas públicas o con beneficios de algún tipo debidos a las características de los contratados (por tratarse de jóvenes procedentes del sistema de protección o de reforma, por ser personas con discapacidad o perceptores de ingreso mínimo de inserción).
02. Número de jóvenes, personas con discapacidad y en situación o riesgo de exclusión que han participado en programas de formación ocupacional.
  - N.º de participantes.
  - Porcentaje de personas con proyecto individualizado.
  - Porcentaje de personas que han sido contratados.
  - Porcentaje de personas que han sido contratadas a través de ayudas públicas o con beneficios de algún tipo debidos a las características de los contratados.
03. Número de jóvenes, personas con discapacidad y en situación o riesgo de exclusión que han participado en programas de formación ocupacional, que han sido contratados.
04. Incremento del N.º de ofertas de empleo específico para personas con discapacidad entregadas en los Servicios Públicos de Empleo.
05. Incremento del porcentaje de incorporación al empleo o mejora laboral de las personas con discapacidad orientadas.
06. Incremento del n.º de trabajadores valorados con incapacidad permanente total que han sido recolocados en la empresa tras un reciclaje.
07. N.º de personas a las que se ha dirigido la campaña de sensibilización para la mejora de las condiciones de las contrataciones de las personas con discapacidad.
08. N.º de puestos de trabajo de personas con discapacidad que se han beneficiado de las adaptaciones y las ayudas para accesibilidad.
09. N.º de nuevos proyectos de apoyo a la inserción laboral de personas con discapacidad desarrollados de manera conjunta y coordinada por varias entidades con responsabilidad en el empleo.
10. N.º de contratos de personas con discapacidad temporales transformados en fijos.

11. 2.250 personas con discapacidad habrán accedido a un puesto de trabajo.
12. N.º de mujeres con discapacidad contratadas y n.º de mayores de 45 años con discapacidad contratados por las administraciones.
13. N.º de personas con discapacidad que ha optado por la fórmula de autoempleo.
14. N.º de personas con discapacidad a las que se ha apoyado en establecimiento por cuenta propia en el medio rural.
15. N.º de mujeres con discapacidad y n.º de personas con discapacidad mayores de 45 años contratadas en la empresa ordinaria.
16. N.º de empresas a las que se ha informado por medio de la Guía de Apoyo a PYMES.
17. N.º de trabajadores con discapacidad que han pasado del Centro Especial de Empleo a la empresa ordinaria.
18. Incremento del n.º de personas con discapacidad trabajadores de empresa ordinaria que reciben apoyo en el puesto de trabajo por equipos de los Centros Especiales de Empleo.
19. % de contratos realizados en Centros Especiales de Empleo que no son de bajo rendimiento.
20. Incremento del n.º de proyectos de empleo con apoyo para personas con discapacidad.
21. N.º de personas con discapacidad contratadas que reciben apoyo en el puesto de trabajo o para el mantenimiento y desarrollo de habilidades.
22. Creación de al menos un servicio estable de empleo con apoyo para personas con discapacidad de ámbito provincial.
23. N.º de empresas ordinarias colaboradoras de enclaves laborales.
24. N.º de personas con discapacidad trabajadoras de enclaves laborales.
25. N.º de trabajadores con discapacidad que pasan del enclave laboral a la empresa ordinaria.
26. N.º de personas con discapacidad que han recibido formación en materia de prevención de riesgos laborales.
27. N.º de empresarios o gerentes de Centros Especiales de Empleo, formados en prevención de riesgos laborales.

Los indicadores de desarrollo se recogen en los diferentes planes sectoriales, en especial en los siguientes programas:

Plan de atención y protección a la infancia

Área 03. Apoyo a jóvenes mayores de 18 años para la vida independiente

Programa 01: Apoyo para la vida adulta

Área 04. Menores Infractores

Programa 01: Ejecución de medidas judiciales

Programa 02: Orientación y apoyo a la inserción laboral

Plan de atención a las personas con discapacidad

Área 04. Inserción laboral

Programa 01: Igualdad en el acceso al empleo

Programa 02: Fomento de la contratación

Programa 03: Seguimiento, evaluación e investigación de nuevas fórmulas

Plan de Inclusión Social

Área 03: Empleo

Programa 01: Capacitación y acercamiento al empleo

---

07: ESTRATEGIA REGIONAL DE ACCESIBILIDAD

---

Aprobada la estrategia regional de accesibilidad de Castilla y León mediante Acuerdo 39/2004, de 25 de marzo de la Junta de Castilla y León, procede integrar esta planificación con la del conjunto de los servicios sociales, aunque el desarrollo sea el previsto en dicho Acuerdo.

*Justificación:* Las Administraciones Públicas tienen como misión garantizar la calidad de vida y bienestar de los ciudadanos de Castilla y León. Ésta constituye la fundamentación del presente documento cuyo objetivo global es lograr la total accesibilidad en el medio físico y en los sistemas de percepción sensorial y comunicación mediante la coordinación de las distintas iniciativas públicas y privadas, dirigidas a la eliminación gradual de las

barreras existentes, y desarrollar un modelo de accesibilidad universal que mejore las condiciones para la autonomía personal.

*Descripción:* Para la consecución de este objetivo, es necesario impulsar con esta Estrategia los siguientes valores:

- Integración e igualdad: aumentar la participación social de las personas con algún tipo de discapacidad o de limitación e involucrar a la sociedad para convertir la libertad de acceso y tránsito de todos en una realidad cotidiana.
- Comodidad y flexibilidad de uso: mejorar las condiciones de uso y disfrute del entorno a todos los ciudadanos, favoreciendo la autonomía personal.
- Eficacia y seguridad: Utilización del medio físico y sensorial de manera satisfactoria y sin riesgos para la salud, incluso en situaciones de emergencia. No obstante, debemos considerar que el concepto de accesibilidad y sus límites están siempre en constante revisión y, como consecuencia, la ingente tarea a realizar en esta materia no tiene punto final. Siempre habrá nuevas perspectivas, nuevos retos, nuevas actuaciones que mejoren a las precedentes. Las oportunidades para mejorar la accesibilidad, en cada instante, dependerán de los recursos existentes y del continuo desarrollo de las nuevas tecnologías.

*Actuaciones:* La Estrategia Regional de Accesibilidad se incardina con la planificación estratégica del Sistema de Acción Social de Castilla y León con el fin de avanzar, de forma sistemática y coherente, en el frente común de la integración social de todas aquellas personas desfavorecidas por una circunstancia u otra en Castilla y León. De ahí que las propuestas generales que a continuación se desarrollan respondan a una estructura y patrón similar a las establecidas en el Plan Estratégico de Acción Social.

Las líneas estratégicas para conseguir los objetivos establecidos en este documento se agrupan en cuatro ejes básicos:

- *Fomento de la accesibilidad* que engloba todas las líneas destinadas a facilitar la sensibilización, el conocimiento en el ámbito de la accesibilidad y el desarrollo de actuaciones preparatorias tanto de prevención como de colaboración entre agentes implicados.
- *Desarrollo y perfeccionamiento del marco normativo*, que incluye las actuaciones dirigidas a proporcionar las herramientas y el apoyo normativo necesario que posibiliten la adopción eficaz y puesta en práctica de decisiones, así como la armonización de los diferentes criterios legales.
- *Intervención y ejecución*, destinadas a la realización material de todo tipo de actuaciones en el ámbito de la accesibilidad y la supresión de barreras.
- *Control inspección y seguimiento*, que incluirá las líneas dirigidas a verificar y comprobar los resultados de las actuaciones llevadas a cabo dentro del marco estratégico.

#### 08: POTENCIAR EL VOLUNTARIADO COMO VALOR DE LA IMPLICACIÓN PERSONAL, DE LAS CAPACIDADES HUMANAS Y DESARROLLO DE LA ACCIÓN SOCIAL.

*Justificación:* El movimiento voluntario, al igual que el asociativo, está suscitando un interés creciente en los ciudadanos. Tradicionalmente el voluntariado está asociado a los Servicios Sociales, pero una concepción amplia y dinámica del mismo se tiene que abrir a todas aquellas formas de acción social organizada en las que las personas de forma desinteresada dedican parte de su tiempo a los demás.

Las Administraciones Públicas tienen que impulsar y consolidar un voluntariado acorde con nuestro tiempo y reconocer permanentemente la labor que realizan en beneficio de otras personas.

Hoy en día el voluntariado se ha convertido en una forma de participación social y un elemento integrador y de transformación social. Muchos de los colectivos sociales destinatarios de la acción voluntaria pueden ser potenciales voluntarios, lo que ayudaría a favorecer y fomentar su integración en la sociedad. No obstante no se puede olvidar tampoco la importancia que la población en general tiene en todo este campo, ya que una sensibilización eficaz ayudará a conseguir una sociedad solidaria, y a buscar potenciales voluntarios.

Geográficamente, Castilla y León es una comunidad muy amplia donde juega un papel muy importante el medio rural caracterizado por una baja densidad de población, un importante envejecimiento de la misma, dispersión de los recursos y falta de actividades de participación social. En este contexto el voluntariado juega un papel esencial, ya que la población resi-

dente puede ser beneficiaria del mismo o un recurso para impulsar y dinamizar este ámbito.

En definitiva, una acción integral y transversal debe de ser el definidor y la meta a alcanzar por el voluntariado en la Comunidad de Castilla y León.

*Descripción:* El desarrollo de estructuras de trabajo como ejes consultivos, asesores y de coordinación horizontal de la acción voluntaria, siempre con los pilares que definen esta acción: solidaridad, complementariedad, gratuidad y descentralización, así como impulsar un proceso que permita generar una dinámica renovadora de cooperación y complicitad entre los diferentes actores que intervienen en el campo del voluntariado.

También es necesaria una revisión de la legislación reguladora de la acción voluntaria, con el fin de ir adaptando, modificando o elaborando normativa actualizada que regule, coordine y facilite la participación institucional privada, y agentes sociales que estén implicados en el voluntariado.

*Actuaciones:*

01. Avanzar en la actuación coordinada de entre las distintas áreas de voluntariado.
02. Difundir el mapa regional de entidades de voluntariado de Castilla y León.
03. Incluir en la formación de profesionales un bloque de contenidos sobre el voluntariado y la repercusión social que tiene en Castilla y León.
04. Sensibilizar a la población y en especial a la juventud sobre los valores que implica la acción voluntaria: solidaridad, tolerancia, participación...
05. Desarrollo y actualización de la normativa vigente sobre voluntariado.
06. Utilizar la página web de voluntariado como herramienta de difusión de todas las acciones de formación, actividades y temas de interés para los voluntarios y entidades sociales.
07. Apoyar las iniciativas de las entidades locales que promuevan programas de voluntariado.
08. Apoyar a las entidades de acción voluntaria con el fin de consolidar redes de participación.
09. Incorporación de nuevas entidades a los diferentes registros de voluntariado.
10. Impulsar la participación y financiación de empresas de Castilla y León en programas de voluntariado.
11. Conocer las necesidades de las entidades de voluntariado de Castilla y León.
12. Constitución de la Comisión Regional de Voluntariado como órgano de participación y coordinación.
13. Motivar a las asociaciones constituidas en el medio rural para que sean promotoras y canalizadoras de programas de voluntariado.
14. Impulsar el desarrollo de programas locales y provinciales de voluntariado a través de órganos de participación constituidos legalmente.
15. Motivar a las entidades y asociaciones de voluntariado a formar parte de órganos locales o regionales de participación como son las Plataformas.

*Indicadores:*

*De evaluación/resultado*

01. Número de personas que participan en programas de voluntariado.
02. Número de iniciativas presentadas por las asociaciones y entidades de voluntariado.
03. Número de cursos de formación básica y específica realizados.
04. Número de Jornadas e intercambio de experiencias entre voluntarios y entidades de voluntariado.
05. Número de entidades inscritas en el Registro de Entidades de Voluntariado.
06. Número de actividades, actos, eventos difundidos en la página web.
07. Conmemoración del Día Internacional del Voluntariado.
08. Número de programas de voluntariado en los que colaboran las empresas de la comunidad.
09. Número de personas que participan en las diferentes actividades.
10. Número de actuaciones de participación promovidas por los órganos de participación legalmente establecidos.

*De desarrollo/seguimiento*

2004

01. Constitución de la Comisión Regional de Voluntariado.
02. Sensibilización a los distintos sectores de población sobre los valores que implica la acción voluntaria.
03. Elaboración de un protocolo de evaluación de los cursos de formación.
04. Se apoyarán técnica y económicamente los proyectos de voluntariado llevados a cabo en los diferentes sectores de población del área de Servicios Sociales.
05. Se reconocerá públicamente la labor que realizan las entidades de voluntariado en beneficio de otras personas.
06. Se informará a la población en general sobre la importancia de colaborar como voluntarios en la sociedad a través de asociaciones para ser sujetos activos en su entorno social.
07. Se realizará un encuentro de Voluntariado y Universidad.
08. Se incluirán contenidos específicos sobre voluntariado en los temarios de oposiciones para los cuerpos específicos y generales de la administración pública.

2005

01. Elaboración de un documento que recoja las actividades y tareas que desarrollan los voluntarios en las diferentes áreas de actuación, en coordinación con las Consejerías que tengan competencia en materia de voluntariado.
02. Se apoyará la elaboración y difusión de un programa de voluntariado en coordinación con la Consejería de Medio Ambiente.
03. Se reconocerá públicamente la labor que realizan las entidades de voluntariado en beneficio de otras personas.
04. Se realizarán reuniones de sensibilización con empresas privadas de la comunidad de Castilla y León.
05. Elaboración de un cuestionario de recogida de datos sobre las necesidades que presentan en la actualidad las entidades de voluntariado en Castilla y León.
06. Se apoyará la creación de estructuras de coordinación y participación, reforzando las asociaciones y entidades de voluntariado.
07. Se apoyarán técnica y económicamente proyectos de voluntariado de entidades constituidas en el medio rural.

2006

01. Revisión y modificación del marco normativo sobre voluntariado.
02. Se apoyarán técnica y económicamente proyectos de voluntariado de entidades con menos recursos.
03. Se pondrán en marcha puntos de información en materia de voluntariado en las diferentes provincias.
04. Se reconocerá públicamente la labor que realizan las entidades de voluntariado en beneficio de otras personas.
05. Se celebrarán reuniones periódicas con las entidades de cada provincia para presentar las conclusiones del cuestionario y proponer soluciones.
06. Se facilitará el desarrollo de actividades en las que se posibilite la participación de los diferentes colectivos.
07. Se recogerán nuevas ideas e iniciativas propuestas por empresas privadas en materia de voluntariado.
08. Se incluirán contenidos específicos sobre voluntariado y sus valores en los diseños curriculares educativos.

2007

01. Realización de estudios sobre la situación de voluntariado en Castilla y León.
02. Se evaluarán las actuaciones llevadas a cabo por la Comisión Regional de Voluntariado.
03. Se reconocerá públicamente la labor que realizan las entidades de voluntariado en beneficio de otras personas.

04. Se elaborará y difundirá información sobre los diferentes órganos de participación a través de los cuales entidades y voluntarios pueden canalizar sus opiniones, actividades, proyectos...
05. Se reforzará la creación de sistemas y redes de participación social en el campo de la acción voluntaria.
06. Se realizarán unas jornadas de voluntariado y empresa para conocer y difundir las nuevas iniciativas que en materia de voluntariado se realizan desde este sector.

**09: COOPERACIÓN AL DESARROLLO**

*Justificación:* La consecución de un progreso económico y social duradero en los países en vías de desarrollo, especialmente de los más desfavorecidos, su inserción progresiva en la economía mundial, la lucha contra la pobreza y la consolidación de la democracia, son objetivos que han sido rubricados en los diferentes tratados suscritos en la Unión Europea en materia de cooperación al desarrollo. La Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas, celebrada en el año 2000, que dio origen a la Declaración del Milenio, cuyos objetivos fueron ratificados en la Cumbre de Monterrey del año 2002, estableció unos ambiciosos objetivos que abarcaban desde invertir y detener la propagación del VIH/SIDA y otras enfermedades hasta la consecución de la educación primaria universal; objetivos que pretenden sacar a cientos de millones de personas de la pobreza extrema para el año 2015.

El espíritu de solidaridad que existe en el seno de la sociedad castellano y leonesa y que se encuentra profundamente arraigado en ella, se manifiesta en la creciente implicación de los distintos agentes sociales, con el convencimiento de que los países desarrollados deben contribuir a paliar la pobreza, impulsar procesos de desarrollo que promuevan la defensa de los derechos humanos, el progreso económico y social, la protección medioambiental, la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y el fortalecimiento institucional y democrático. La demanda de los grupos, entidades y asociaciones en tal sentido debe encontrar una adecuada respuesta por parte de los poderes públicos a través del estímulo, apoyo y participación en esos objetivos que constituyen la demanda social de nuestra sociedad.

*Actuaciones:*

01. Elaborar un proyecto de Ley de Cooperación al Desarrollo de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.
02. Elaborar un Plan Director de Cooperación al Desarrollo para el período 2005-2007.
03. Elaborar Planes Anuales de Cooperación dentro del Marco del Plan Director.
04. Crear un Registro de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo y demás entidades de la cooperación en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León.
05. Fortalecer el tejido asociativo de las entidades que trabajan en el ámbito de la cooperación al desarrollo.
06. Avanzar en el perfeccionamiento de las líneas de subvenciones existentes para proyectos de cooperación, sensibilización o educación al desarrollo y las ayudas de emergencia.
07. Diseñar, elaborar, implantar y ejecutar un proyecto de cooperación al desarrollo de forma directa por la Administración de la Comunidad en un país en vías de desarrollo.
08. Implementar actuaciones dentro del marco del Programa VITA de Salud para África.
09. Diseñar e implementar un Plan de Actuaciones directas en materia de sensibilización o educación al desarrollo.
10. Estudiar e implementar acciones transversales con el resto de las Consejerías y Departamentos de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.
11. Diseñar programas de hermanamiento, asistencias técnicas e intercambios entre entidades de la Comunidad y de los países del Tercer Mundo.
12. Propiciar acciones en pro de la defensa de los derechos humanos en los países en vías de desarrollo.
13. Formación de recursos humanos especializados, pertenecientes a la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en las tareas de cooperación al desarrollo.
14. Formación de recursos humanos especializados, pertenecientes a las Entidades Locales Castellanas y Leonesas y en colaboración con ellas, en tareas de cooperación al desarrollo.

15. Formación de recursos humanos especializados, pertenecientes a las Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo de Castilla y León, en tareas de cooperación al desarrollo.
16. Estudiar e implantar acciones formativas mediante la teleformación y las nuevas tecnologías en el ámbito de la cooperación al desarrollo.
17. Creación de un servicio regional de información y asesoramiento mediante el teléfono y a través de la creación de una página web, acerca de la actividad de cooperación al desarrollo en Castilla y León.
18. Creación de un Centro de Documentación y materiales didácticos sobre la cooperación al desarrollo.
19. Establecer un sistema de coordinación e intercambio de información con los diversos agentes públicos que intervienen en la Comunidad de Castilla y León, al objeto de conocer los recursos existentes, los proyectos financiados y la posibilidad de desarrollar acciones comunes.
20. Creación de una Red de Registro y seguimiento de Proyectos de cooperación al desarrollo en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León.
21. Diseñar actuaciones que favorezcan e impulsen la participación e implicación de las empresas, organizaciones empresariales y organizaciones sindicales en la cooperación al desarrollo.
22. Realizar estudios e investigaciones sobre las estrategias e instrumentos en la lucha contra la pobreza en los países en vías de desarrollo.

*Indicadores:*

*De evaluación/resultado*

11. Número de Planes elaborados.
12. Número de Entidades inscritas en el Registro.
13. Número de subvenciones concedidas.
14. Número de actuaciones directas realizadas
15. Número de cursos de formación impartidos
16. Número de técnicos formados en cooperación al desarrollo
17. Número de consultas efectuadas al sistema de información
18. Número de estudios realizados

*De desarrollo/seguimiento*

2004

01. Diseño de los contenidos formativos en materia de cooperación al desarrollo.
02. Recopilación documental para la elaboración de los instrumentos normativos y de planificación.
03. Creación de un Servicio Regional de información mediante una página web dedicada a la cooperación al desarrollo en la Comunidad de Castilla y León.

2005

01. Puesta en marcha de los mecanismos contemplados en el Plan Director.
02. Establecimiento de un sistema de evaluación y seguimiento de las líneas de subvención a las Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo en el seno del Grupo de Trabajo del Consejo de Cooperación al Desarrollo.
03. Ampliación del Servicio Regional de información mediante la incorporación de un servicio telefónico de información.

2006

01. Puesta en marcha de los mecanismos contemplados en la Ley de Cooperación al Desarrollo.
02. Establecimiento de un sistema de evaluación y seguimiento de las actuaciones propias.
03. Puesta en funcionamiento de un Centro de Documentación y materiales didácticos sobre la cooperación al desarrollo en nuestra Comunidad.

2007

01. Establecimiento de un sistema integral de evaluación y seguimiento que se debe incorporar a los Planes Anuales de Cooperación.
02. Creación de un Registro de Entidades de Cooperación al Desarrollo en Castilla y León.
03. Elaboración de una publicación con todos los estudios realizados sobre cooperación al desarrollo.

---

10: FOMENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

---

*Justificación:* Desde hace algunos años, la responsabilidad social viene suscitando gran interés motivado por el impulso institucional que ha recibido desde el seno de la Unión Europea. La responsabilidad social de las empresas ha adquirido carta de naturaleza en muchos ámbitos como un elemento que puede contribuir significativamente al desarrollo sostenible y a la cohesión social en el ámbito de la Unión Europea y en el marco del escenario impuesto por la creciente mundialización de la economía. El debate se produce motivado por el aumento de la presión social ejercida por la opinión pública europea en toda una serie de cuestiones sociales y medioambientales. De manera directa o indirecta, estos temas, que se hallan presentes en la escena europea actual, afectan a la legitimidad de muchas organizaciones frente a su entorno social, por lo que no cabe duda de que en cierta medida pueden llegar a influir en aspectos del proceso de construcción del espacio económico europeo. Buscando apoyo en la iniciativa y el compromiso activo de las propias organizaciones, la UE pretende impulsar una toma de conciencia de los agentes económicos solidaria y respetuosa ante las variables sociales y ambientales del entorno, diseñando un plan de actuaciones concretas vinculadas en último término a la construcción de un modelo de «responsabilidad social corporativa europea».

*Descripción:* Puede realizarse una primera aproximación a partir de una definición de la responsabilidad social según la cual las organizaciones que operan en un sistema económico abierto integran voluntariamente, a través de una gestión global, las preocupaciones sociales y medioambientales tanto en sus operaciones habituales como en sus relaciones con interlocutores y terceros vinculados, lo cual supone asumir un nuevo rol de la organización en el marco de la comunidad. En general, se pretende promover que no sean solamente los poderes públicos quienes impulsen la responsabilidad social, sino que también colaboren las propias empresas, mediante la financiación de servicios y actuaciones, o incluso, a través de su suministro directo. En particular, se intenta aprovechar al máximo las experiencias existentes, fomentar el desarrollo de prácticas innovadoras, aumentar la transparencia en la información sobre prácticas sociales y/o medioambientales e incrementar la fiabilidad de la evaluación y la validación de las prácticas y de la información sobre responsabilidad social.

A raíz del debate propuesto en el Libro Verde de la Comisión Europea «Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas», se abre una línea que propugna que la integración de políticas sociales en la gestión conduce a una mayor eficacia económica, aunque sus costes sean visibles a corto plazo, mientras que los beneficios se manifiestan a largo plazo.

*Actuaciones:*

01. Aprovechar la posición e influencia de las instituciones para la promoción, en distintos niveles, de la responsabilidad social de las organizaciones como factor estratégico y transversal.
02. Elaboración de un marco de diagnóstico y análisis general que sirva de instrumento para la transparencia y las buenas prácticas en materia de responsabilidad social.
03. Desarrollar programas de investigación orientados al desarrollo y promoción de la responsabilidad social de las organizaciones.
04. Realizar estudios e investigaciones sobre la difusión de información sobre responsabilidad social de las organizaciones.
05. Desarrollar campañas de sensibilización y el establecimiento de grupos de trabajo y foros de debate.
06. Impulsar el mecenazgo dirigido a actuaciones de responsabilidad social materializadas en el fomento de servicios sociales.
07. Potenciar el intercambio de buenas prácticas en materia de responsabilidad social dirigida hacia servicios sociales.
08. Diseñar, colaborar e impulsar proyectos de responsabilidad social empresarial.



09. Implementar actuaciones dentro del marco del Sistema de Acción Social que impliquen al sector institucional empresarial.
10. Diseñar planes de actuaciones en materia de fomento de responsabilidad social.
11. Estudiar e implementar acciones transversales con el resto de las Consejerías de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y otros agentes públicos vinculados.
12. Desarrollar la formación de recursos humanos del Sistema de Acción Social en materia de responsabilidad social.
13. Ajustar mecanismos de financiación de servicios sociales al desarrollo de programas de responsabilidad social.
14. Desarrollar y difundir estudios e investigaciones sobre el impacto de la responsabilidad social en el ámbito de Castilla y León.
15. Establecer un sistema de coordinación e intercambio de información con los diversos agentes al objeto de conocer los recursos y proyectos existentes, así como la posibilidad de desarrollar acciones comunes.

*Indicadores:*

*De resultado/evaluación*

01. Número de entidades que desarrollan proyectos de actuaciones socialmente responsables.
02. Número de actuaciones de responsabilidad social en materia de servicios sociales.
03. Número de actuaciones directas y proyectos en que se colabora realizados.
04. Número de cursos de formación impartidos.
05. Número de solicitudes de información relacionadas con esta materia.
06. Número de estudios realizados y proyectos de investigación culminados.

*De desarrollo/seguimiento*

2004

01. Diseño de los contenidos de programas de responsabilidad social.
02. Recopilación de materiales documentales.

2005:

01. Puesta en marcha de proyectos en materia de responsabilidad social.
02. Establecimiento de un sistema de evaluación y seguimiento de proyectos en materia de responsabilidad social.
03. Diseño de planes de actuaciones en materia de fomento de responsabilidad social.

2006

01. Realización de acciones formativas en materia de responsabilidad social.
02. Diseño de estudios sobre prácticas socialmente responsables en la Comunidad de Castilla y León.

2007:

01. Realización y desarrollo de estudios.
02. Publicación y difusión de los estudios realizados.

---

11: INTEGRACIÓN DE PROCESOS DE ACCESO A LOS SERVICIOS SOCIALES PARA PERSONAS DEPENDIENTES

---

*Justificación:*

La atención a las personas en situación de dependencia constituye uno de los principales retos sociales con que se enfrentan en el futuro inmediato tanto los países desarrollados como el resto.

El anunciado establecimiento de un sistema estatal de atención social a las personas en situación de dependencia que en estos momentos no se ha llegado a concretar implica para la presente planificación la necesidad de considerar de una forma abierta el establecimiento de un sistema regional de acceso y control a las prestaciones públicas para las personas en situación de dependencia, que se adapte en el momento oportuno a las previsiones estatales.

El aprovechamiento de los dispositivos y recursos financieros actuales, la coordinación con los distintos proveedores de servicios y de los distintos mecanismos de financiación produce una sinergia que es la principal oportunidad que en esta materia debe incorporar actualmente la planificación regional.

La continuidad de los cuidados asistenciales prestados a los usuarios en situación de dependencia debe ser el segundo gran objetivo de este apartado, en apoyo de la estructura de coordinación sociosanitaria. Continuidad entre dispositivos educativos, sanitarios y sociales, y continuidad cuando el usuario se traslada a vivir a otro lugar.

La unificación de la red de atención debe ser también promovida mediante la unificación de los registros de usuarios, lo que facilita a su vez la unificación de los sistemas de acceso y la gestión de los recursos públicos.

*Descripción:*

- Proceso único de acceso y seguimiento.
- Unificación de registros de usuarios.
- Seguridad datos personales.
- Cooperación para la gestión colaborativa de las administraciones públicas.

*Actuaciones:*

01. Establecimiento de la cartera de servicios para la atención para personas en situación de dependencia.
02. Diseño de un sistema de acceso único a las prestaciones sociales para personas en situación de dependencia.
03. Establecimiento de instrumentos de evaluación de la situación de dependencia y del plan de cuidados necesarios.
04. Establecimiento de un conjunto homogéneo de criterios de asignación de recursos sociales.
05. Unificación progresiva de la gestión automatizada del acceso y evaluación de prestaciones mediante una base de datos regional única.

*Indicadores:*

*De evaluación/resultado*

01. Existencia del catálogo de prestaciones del sistema público de acción social de Castilla y León para personas en situación de dependencia.
02. Existencia de un procedimiento único de acceso a las prestaciones para las personas en situación de dependencia.
03. Existencia de un registro único de usuarios de prestaciones de servicios sociales para situaciones de dependencia.

*De desarrollo/seguimiento*

2004

01. Realización de un estudio de necesidades de personas en situación de dependencia.
02. Establecimiento de un foro continuado de intercambio con las Corporaciones Locales en materia de atención a personas en situación de dependencia.

2005

01. Especificación del catálogo de prestaciones para personas en situación de dependencia.
02. Creación de un grupo de trabajo para el diseño de un sistema único de acceso a las prestaciones sociales para la atención a las personas en situación de dependencia.

2006

01. Diseño de un sistema único de acceso a las prestaciones sociales para la atención a las personas en situación de dependencia.
02. Diseño de la unificación de los registros de usuarios de prestaciones de servicios sociales para situaciones de dependencia.

2007

01. Unificación de los registros de usuarios de prestaciones de servicios sociales para situaciones de dependencia.

## 12: ORGANIZACIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS SOCIALES A TRAVÉS DEL DESARROLLO DEL CATÁLOGO DE PRESTACIONES Y DEL MAPA DE RECURSOS

*Justificación:* La organización de la oferta pública de los servicios sociales debe garantizar al tiempo la equidad territorial y poblacional, y la adaptación a las necesidades mediante la diversificación de prestaciones, el control de las condiciones de acceso y de la calidad de las mismas. El desarrollo del catálogo de prestaciones del sistema público de servicios sociales de Castilla y León ha de ir acompañado del necesario mapa de recursos para constituirse en herramientas fundamentales de planificación y gestión.

Si las decisiones de asignación de recursos en el territorio son siempre complejas, el mapa de recursos es una ayuda imprescindible y un instrumento fundamental en la planificación de los servicios sociales. En primer lugar, permite conocer y analizar la cobertura de necesidades en el territorio, así como su evolución en el tiempo.

En segundo término, sirve para informar a los agentes sociales sobre los recursos existentes y las posibilidades y conveniencia de crear otros nuevos o no. Asimismo, es un instrumento clave para facilitar el consenso entre los agentes públicos responsables en el desarrollo de nuevos recursos, y facilita que el resto de los agentes pueda alinearse mejor para cumplir los objetivos de la planificación. Para que el mapa de recursos sea un elemento estratégico operativo, es imprescindible su permanente actualización y facilitar el acceso de los agentes sociales a la información que contiene.

### *Descripción:*

- Completar el mapa de recursos.
- Actualización anual del mapa de recursos.
- Acceso por internet al mapa de recursos para todos los agentes sociales.
- Difundir entre los agentes sociales la existencia de este instrumento, su utilidad y posibilidades de uso en la toma de decisiones sobre asignación de recursos.

### *Actuaciones:*

01. Desarrollar el catálogo de prestaciones del sistema público de acción social de Castilla y León.
02. Completar el mapa de recursos.
03. Publicar el mapa de recursos a través de internet, en coherencia con la guía electrónica de recursos sociales.
04. Actualizar anualmente el mapa de recursos.
05. Difundir entre los agentes sociales el mapa de recursos y su utilidad.

### *Indicadores:*

#### *De evaluación/resultado*

01. Existencia del catálogo de prestaciones del sistema público de acción social de Castilla y León.
02. Número de entidades que han recibido información sobre el mapa de recursos.

#### *De desarrollo/seguimiento*

2004

01. Publicación de la guía de recursos electrónica en CD y en internet.
02. Difusión de la guía de recursos a todas las entidades del Sistema de Acción Social, mediante el envío de un folleto explicativo y la presentación pública de la guía.

2005

01. Desarrollo del catálogo de prestaciones del sistema público de acción social de Castilla y León.
02. Difusión de la guía de recursos en internet a todas las entidades del Sistema de Acción Social y a usuarios de los servicios sociales a través de la página corporativa de la Junta de Castilla y León y la revista Servicios Sociales.
03. Completar el mapa de recursos.

2006

01. Actualización de la guía de recursos.
02. Actualización del mapa de recursos.
03. Difusión de mapas básicos de recursos a través de informes monográficos, que se enviarán a todas las entidades del Sistema de Acción Social.

2007

01. Actualización de la guía de recursos.
02. Actualización del mapa de recursos.
03. Acceso al mapa de recursos por internet.
04. Difusión del concepto y utilidades del mapa de recursos a las entidades del Sistema de Acción Social.

## 13: INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN, FORMACIÓN CONTINUA Y ALFABETIZACIÓN DIGITAL

*Justificación:* La investigación es fuente de conocimiento en todas las disciplinas del saber incluyendo aquellas relacionadas con el ámbito de los servicios sociales. La necesidad de fomentar la difusión de la investigación científica, el desarrollo y la innovación tecnológica en los servicios sociales de Castilla y León se evidencia a partir del paradigma de la utilidad de la información y como elemento de apoyo para tomar decisiones y desarrollar acciones que comporten una base científica.

La formación y el conocimiento se constituyen en la base de esta cultura de innovación y desarrollo. En este contexto la formación continua crea espacios y contextos programáticos donde analizar y valorar la información científica y facilitar la transferencia de la innovación tecnológica, además permite conocer, comprender y compartir proyectos, producir reflexiones e instrumentos para la organización y gestión de los distintos ámbitos de trabajo y desarrollar las potencialidades de los recursos humanos.

No hay duda alguna sobre la fuerte repercusión que las nuevas tecnologías han tenido y seguirán teniendo en los ámbitos profesionales, sociales y culturales; no obstante la realidad de los usos, la utilización de estas tecnologías no se ajusta siempre a las oportunidades ofrecidas. El acceso a internet y el uso de equipos informáticos aumenta con el nivel educativo, el estatus social y laboral. Los hombres se conectan más que las mujeres, las familias con hijos más que las mujeres que viven solas, y en las ciudades más que en las zonas rurales. Los inmigrantes, los grupos étnicos y las minorías se conectan menos. En cada una de estas categorías los mayores son los que menos usan las TIC. Los socialmente excluidos son precisamente las personas que tienen más dificultades de acceso, de localización de contenidos, de informarse y formarse en la red, de participar de comunidades de interés, convirtiéndose por tanto en excluidos digitales.

*Descripción:* Los países desarrollados y las instituciones de primer nivel han consolidado la visión de la investigación, la ciencia y la tecnología como instrumentos necesarios para el desarrollo. Estos países e instituciones cuentan con recursos humanos especializados y motivados en investigación. Esto permite una fuerte tendencia al trabajo competitivo y la formación de equipos de investigación, lo que hace que esta disciplina alcance calidad y relevancia. En los diferentes planes sectoriales se suelen contemplar áreas y líneas de investigación. La misión del Plan Estratégico es coordinar, formalizar y fomentar la investigación en servicios sociales en Castilla y León, así como elevar la calidad en cuanto a su expresión práctica socioeconómica, superando la visión asistencialista por una más moderna y sensible a la realidad socioeconómica actual. Hasta el momento presente, son infrecuentes las investigaciones relevantes y en muchos casos se desconocen las condiciones y fundamentos científicos bajo los que se llevan a cabo, en detrimento de un enfoque pragmático. Aparentemente, investigaciones de calidad no encuentran soporte financiero para su difusión o publicación, lo que es negativo pues a pesar de que se ha gastado energías y recursos, se ha privado de hacer conocer los resultados a otros investigadores. La idea es fomentar los grupos de investigación de excelencia, que cuenten en tiempos recientes con publicaciones internacionales y de primer nivel, proyectos de investigación subvencionados con un importe mínimo cada uno de ellos en convocatorias competitivas, preferentemente de ámbito nacional o internacional, y que cuenten con un mínimo de sexenios.

Desde el punto de vista formativo se trata de responder a las necesidades derivadas del plan estratégico y de los planes sectoriales, mejorando las capacidades y habilidades de los profesionales, favoreciendo el incremento en el uso de nuevas tecnologías, y de los procesos de calidad e innovación.

Una formación abierta al conjunto del Sistema de Acción Social, diversificada en los contenidos y en las modalidades y apoyada en materiales didácticos de calidad y en nuevos soportes tecnológicos.

En la lucha contra exclusión digital se trata de diseñar una estrategia que se centre en concentrar esfuerzos en el aumento de las capacidades de todos los grupos sociales. Hoy, en una sociedad basada en la información, la distribución no homogénea del uso de las nuevas tecnologías, amenaza con ampliar las desigualdades sociales y económicas y acentuar la brecha ya existente.

*Actuaciones:*

01. Abrir soportes financieros para promover convocatorias competitivas para la investigación en servicios sociales.
02. Creación de una red de intercambio de investigación e innovación aplicados a los servicios sociales, así como el establecimiento de espacios permanentes de difusión de ideas y resultados de investigaciones y estudios de interés, y detección de conocimientos generados en otros ámbitos externos.
03. Potenciar la investigación aplicada a los servicios sociales según la planificación sectorial a través de grupos permanentes de excelencia.
04. Realizar la planificación anual de formación continua de acuerdo a los objetivos de la planificación sectorial, potenciando el desarrollo de las competencias profesionales y la calidad e innovación en el ámbito laboral.
05. Implementar el valor y el desarrollo de los usos tecnológicos a las oportunidades ofrecidas por la TIC.
06. Promover el desarrollo de contextos de formación abierta accesible, e learning y de alfabetización digital.

*Indicadores:**De resultado/evaluación:*

01. Número de proyectos e investigaciones relacionadas con servicios sociales impulsadas desde el ámbito de la Comunidad.
02. Resultados de las evaluaciones de proyectos de los diferentes servicios.
03. Número de publicaciones científicas de calidad.
04. Indicadores de dimensión y calidad de la red de investigadores en servicios sociales de Castilla y León.
05. Resultados cuantitativos y de las evaluaciones, de los distintos planes anuales de formación.
06. Número de materiales didácticos editados.
07. Resultados cuantitativos y de calidad de las ofertas formativas y de los proyectos didácticos en la modalidad de teleformación.
08. Resultados de las evaluaciones de proyectos de alfabetización digital, número de expertos formados, calidad de los usos tecnológicos, sectores y grupos de población formada.

*De desarrollo/seguimiento:*

## 2004

01. Elaboración del catálogo de líneas de investigación prioritarias para los planes sectoriales.
02. Edición de publicaciones, y programación de encuentros y reuniones para compartir el conocimiento y los resultados de investigación entre entidades e investigadores.
03. Elaboración de recursos para la investigación.
04. Ejecución de plan de formación 2004.
05. Implantación nueva herramienta informática de gestión de la formación.
06. Edición de materiales didácticos para la formación on-line.

## 2005

01. Puesta en marcha de proyectos de investigación sobre acción social.
02. Difusión a través de internet de la base de datos de grupos de investigación para facilitar el intercambio de oferta y demanda.
03. Edición de publicaciones.
04. Diseño de líneas regionales de financiación para promover la investigación y el desarrollo de nuevos servicios de acuerdo a las necesidades de los planes sectoriales.
05. Establecimiento de espacios permanentes de detección de conocimientos generados en otros ámbitos externos.
06. Desarrollo del plan de formación.
07. Diseño de una estrategia de alfabetización digital para grupos con especiales dificultades de acceso a las TIC.
08. Desarrollo del programa de formadores de alfabetización digital para diferentes colectivos.

## 2006

01. Actualización de la base de datos de grupos de investigación.
02. Programación de espacios o canales para compartir el conocimiento entre las entidades del sector, basados en internet.
03. Creación de una red virtual de intercambio de información para los agentes del Sistema de Acción Social.
04. Diseño de líneas locales de financiación para promover la investigación y el desarrollo de nuevos servicios.
05. Edición de investigaciones aplicadas.
06. Desarrollo del plan de formación.
07. Aplicación de los programas de la estrategia de alfabetización digital.
08. Desarrollo del programa de formadores de alfabetización digital para diferentes colectivos.

## 2007

01. Generalización de las bases de datos de grupos de investigación en servicios sociales.
02. Establecimiento de espacios permanentes de intercambio y difusión de ideas y resultados de investigaciones y estudios.
03. Desarrollo del plan de formación.
04. Aplicación de los programas de la estrategia de alfabetización digital y evaluación del programa.

---

**14: DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**


---

*Justificación:*

Con los cambios económicos y culturales acaecidos desde los años 70 en las sociedades occidentales se ha modificado el consenso social existente sobre las funciones del estado del bienestar y ha aportado una visión crítica de los ciudadanos sobre su organización, particularmente la burocracia. Según diversos expertos la crisis se debe tanto a su éxito como protector social como al excesivo desarrollo de la burocracia cuyos efectos negativos se han profundizado con el aumento del número de administraciones públicas, de los procedimientos de acceso, y de la complejidad de los dispositivos.

Por otra parte se ha producido un importante desfase entre los valores que los ciudadanos piden a los poderes públicos y los que ofrecen las administraciones en su actuación cotidiana.

Haciendo frente a esta situación las administraciones públicas han iniciado el camino de la modernización poniendo en juego una serie de nuevos planeamientos. Desarrollo de una cultura de servicio frente a una actitud procedimental y jurídicista a la defensiva, reorientación de la responsabilidad de los gestores públicos hacia los resultados, consideración del ciudadano también como cliente de los servicios públicos, simplificación de los procedimientos administrativos sobre la base de una mayor confianza en la buena tramitación y empleo óptimo de las oportunidades de las nuevas tecnologías para mejorar la relación con los ciudadanos.

La innovación se está impulsando en todas las administraciones públicas de la mano de la gestión de la calidad, en contextos de participación del funcionario, definiendo mejor los procesos, responsabilidades y criterios de resultado y permitiendo un triple progreso: una misión de servicio mejor cumplida respecto a la satisfacción de los usuarios, un menor coste unitario buscando la satisfacción de los contribuyentes, y un trabajo más motivador que facilite la implicación de los trabajadores.

Desde todos los ámbitos de la Administración se están acometiendo planes de mejora que ponen el acento en la satisfacción de estas expectativas. Especialmente toda la información y la atención al ciudadano está siendo objeto de reorganización y dotación de recursos.

Ya la Cumbre Europea de Lisboa estableció una prioridad en facilitar el acceso a la información y evitar activamente la exclusión debida a la falta de acceso a la misma, lo que refuerza el reconocimiento que está adquiriendo éste aspecto.

El hecho de que en todas las administraciones públicas la información y la orientación en materia de servicios sociales están consideradas por la normativa como un servicio social de carácter básico, universal y gratuito, reconociendo de esta forma la enorme importancia que tiene cuando se trata de remover los obstáculos que impiden a algunos ciudadanos la plena participación y la inclusión social. Si estos no conocen los recursos para superar su marginación sufren una doble marginación mucho más difícil de afrontar.

*Descripción:*

Se pretende que el ciudadano que precise servicios o prestaciones sociales conozca los recursos a los que tiene derecho y que acceda a ellos con facilidad.

Esta línea integra cinco acciones íntimamente interconectadas:

- La introducción de la gestión de la calidad en el ámbito de la información y la orientación al ciudadano.
- La puesta en marcha de un sistema de información sobre derechos, recursos y procedimientos de acceso siempre actualizado y disponible para todos los profesionales de Castilla y León.
- La reorganización, diversificación y accesibilidad de los canales de información al público aprovechando las oportunidades de las nuevas tecnologías.
- La introducción de una nueva cultura de información y atención al ciudadano a través de la capacitación y del desarrollo de proyectos de comunicación dirigidos a los profesionales.
- La simplificación de procedimientos administrativos de acceso a los recursos sociales.

Estas actuaciones entroncan con el desarrollo de la planificación sectorial, con la línea de gestión de la calidad, con la de compartir el conocimiento, con la de nuevas tecnologías y con la de investigación y formación.

Así, la puesta en marcha de una red de información social para unir esfuerzos en la información al ciudadano con el apoyo de las nuevas tecnologías, permite ampliar la capacidad de la información, organizar sistemas de mejora continua, normalizar procedimientos y garantizar la información estadística necesaria.

La introducción de proyectos de investigación sobre la información y la orientación, la consideración de la información como un servicio social, y el mantenimiento actualizado y compartido de una guía de recursos electrónica va a completar el desarrollo de un aspecto básico para el acceso de los ciudadanos a los servicios, para la garantía de sus derechos, y para la adecuada utilización de los servicios sociales.

*Actuaciones*

01. Introducción de la gestión de la calidad siguiendo el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad en la Gerencia de Servicios Sociales.
02. Desarrollo de nuevos canales de información y atención al ciudadano en la Gerencia de Servicios Sociales.
03. Desarrollo y mejora de un dispositivo que mantenga actualizada una guía de recursos sociales en formato electrónico.
04. Creación de una red de información social que integre y facilite a todos los agentes del Sistema de Acción Social los datos y noticias actualizados sobre los recursos y actuaciones sociales de Castilla y León.
05. Desarrollo de un conjunto homogéneo de soportes temáticos (folletos, cuadernos, etc.) que, partiendo de las necesidades detectadas, apoyen la información y la orientación al ciudadano sobre sus derechos, oportunidades y recursos.
06. Implantación de una nueva cultura sobre la información y la orientación al ciudadano en los servicios sociales en base a la formación continua, a la difusión de manuales técnicos, y a proyectos de comunicación para los profesionales.
07. Establecimiento de una línea de trabajo permanente de simplificación de procedimientos administrativos de acceso a los servicios sociales.

*Indicadores**De resultado/evaluación:*

01. Número de demandas atendidas por los servicios de información y atención al ciudadano.
02. Número de iniciativas, reclamaciones y quejas presentadas por los ciudadanos.
03. Establecimiento de indicadores de resultado de información y atención al ciudadano.
04. Número de llamadas atendidas en el servicio de información y atención al ciudadano.
05. Número de trámites que pueden realizarse por internet o por teléfono.

06. Difusión del mapa electrónico de recursos en internet.
07. Número de visitas a la página de internet.
08. Creación de la red de información social.
09. Número de servicios adscritos a la red de información social.
10. Porcentaje de trabajadores que utilizan la aplicación informática para la gestión de la información y la atención al ciudadano.
11. Impacto del plan de comunicación.
12. Número de horas recibidas en materia de información y orientación sobre servicios sociales.
13. Proporción de procedimientos simplificados.

*De desarrollo/seguimiento:*

## 2004

01. Realización de una auto evaluación de la gestión de la calidad.
02. Realización de un proyecto de mejora de los servicios de información y orientación.
03. Análisis preliminar de los nuevos canales de información y atención al ciudadano.
04. Difusión en internet de una guía de recursos electrónica.
05. Elaboración de un estudio preliminar sobre los servicios sociales de información.
06. Diseño de los requisitos de una aplicación informática para la gestión de la información y la atención al ciudadano.
07. Elaboración de folletos de información sobre los recursos sociales.
08. Formación del personal de las Unidades de Información en la gestión de la calidad.
09. Establecimiento de una lista de procedimientos de acceso a simplificar.

## 2005

01. Desarrollar la implicación de los líderes en la información y la atención al ciudadano.
02. Establecer el mapa de procesos de la Gerencia de Servicios Sociales.
03. Implantación de un sistema de gestión de iniciativas, quejas y reclamaciones.
04. Establecimiento de una carta del servicio de información y orientación.
05. Impulso de un servicio telefónico regional de información y atención al ciudadano.
06. Gestión de la presencia de la guía electrónica de recursos sociales en buscadores de internet.
07. Inclusión en la guía electrónica de los impresos de los procedimientos de acceso a los recursos sociales.
08. Publicación de una normativa creando la red de información social.
09. Desarrollo de una aplicación informática para la gestión de la información y la atención al ciudadano.
10. Establecimiento de un programa anual de comunicación.
11. Desarrollo de formación continua en materia de información y orientación sobre servicios sociales.
12. Creación de un grupo de trabajo para la simplificación de procedimientos administrativos.

## 2006

01. Elaboración del mapa de procesos de información y orientación.
02. Evaluación de la percepción de usuarios de información.
03. Realización de una auto evaluación de la gestión de la calidad y actualización de proyecto de mejora.
04. Desarrollo de un canal en internet para la información particular al ciudadano sobre el estado de sus expedientes.
05. Codificación de los centros y servicios con coordenadas geográficas de GIS.
06. Publicación en internet del mapa estadístico de recursos.

07. Realización de un estudio sobre necesidades de informaciones actuales y futuras.
08. Implantación de una aplicación informática para la gestión de la información y la atención al ciudadano.
09. Establecimiento de un programa anual de comunicación.
10. Desarrollo de formación continua en materia de información y orientación sobre servicios sociales.
11. Publicación de un manual para la prestación del servicio de información y orientación sobre servicios sociales.
12. Implantación de nuevos procedimientos administrativos simplificados.

2007

01. Implantación de la gestión por procesos en las Unidades de Información.
02. Evaluación de la percepción de usuarios de información.
03. Implantación de opciones de tramitación a través de internet.
04. Difusión en internet del mapa de recursos en formato GIS.
05. Realización de un encuentro de servicios de información y orientación de Castilla y León.
06. Evaluación de la aplicación informática para la gestión de la información y la atención al ciudadano.
07. Establecimiento de un programa anual de comunicación.
08. Desarrollo de formación continua en materia de información y orientación sobre servicios sociales.
09. Implantación de nuevos procedimientos administrativos simplificados.

## II. LÍNEAS ESTRATÉGICAS SECTORIALES

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN SECTORIAL DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA INFANCIA

01. La promoción de los derechos de la Infancia y la prevención de las situaciones de desprotección.
02. Coordinación entre los distintos sistemas e instituciones en el ámbito de infancia.
03. Desarrollo normativo de la Ley 14/2002, de 25 de julio, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia en Castilla y León
04. Mejora de la calidad en la prestación de los servicios
05. La adaptación de los dispositivos y procedimientos a las previsiones contenidas en el Reglamento de la L.O. 5/2000, de responsabilidad penal de los menores

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN SECTORIAL DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

01. Favorecer las posibilidades para lograr un envejecimiento activo de las personas mayores de Castilla y León, desde una perspectiva integral e individualizada, que mejore su calidad de vida.
02. Potenciar la realización de acciones de carácter preventivo dirigidas a facilitar la autonomía de las personas mayores en el ámbito personal y social.
03. Promover la defensa de los derechos de las personas mayores, en especial, la de aquellos colectivos con mayor riesgo de vulnerabilidad y en situación de emergencia.
04. Mejorar la calidad de vida de las personas mayores dependientes mediante la atención continuada y con criterios de transversalidad intra e interinstitucional.
05. Apoyar a la familia en el cuidado de las personas mayores dependientes promoviendo la perspectiva de género y la conciliación de la vida familiar y laboral.
06. Garantizar cuando, las personas mayores lo deseen, su permanencia en sus entornos sociofamiliares, con una adecuada calidad de vida.
07. Mejorar, incrementar y diversificar la oferta de recursos especializados de alojamiento permanente, temporal o diurno cuando no es posible garantizar la calidad de vida en sus hogares.
08. Avanzar en la calidad de la atención y el conocimiento de las necesidades de las personas mayores de Castilla y León.

09. Facilitar el acceso a los recursos a las personas mayores en igualdad de oportunidades con independencia del lugar de residencia, y atendiendo de forma especial a los municipios del ámbito rural de menor población.
10. Optimizar los cauces de representación y participación de las personas mayores favoreciendo los espacios para la manifestación de sus inquietudes y expectativas.
11. Potenciar la coordinación entre los servicios sociales básicos y específicos y entre el ámbito social y sanitario.
12. Promover la solidaridad hacia las necesidades de las personas mayores y el voluntariado.
13. Colaboración, cooperación y coordinación entre las administraciones públicas y de éstas con las entidades privadas que desarrollen actuaciones para la atención de las personas mayores.

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN SECTORIAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

01. Potenciar que desde las políticas generales se aborden las necesidades específicas de las personas con discapacidad.
02. Flexibilizar los programas y servicios para permitir la adaptación a las necesidades e intereses cambiantes de los usuarios a lo largo de su ciclo vital.
03. Proporcionar una atención personalizada, facilitando los apoyos que la persona requiere para su participación en todos los ámbitos de la vida.
04. Promover la solidaridad y la responsabilidad social, el desarrollo de redes sociales y el voluntariado.
05. Potenciar la corresponsabilidad de las entidades sin ánimo de lucro que atienden a personas con discapacidad, en la planificación y gestión de los recursos.
06. Procurar la coordinación y cooperación interinstitucional para una mejor y más amplia cobertura de las necesidades de las personas con discapacidad en el territorio de nuestra Comunidad.
07. Optimizar y racionalizar los recursos, partiendo de respuestas integradas y programas coordinados.
08. Garantizar la accesibilidad a los entornos, servicios y programas, así como promover la accesibilidad a la comunicación de todos los ciudadanos.
09. Proporcionar una atención al medio rural, con medidas específicas y diferenciales, contemplando la atención individualizada por medio de equipos itinerantes y el uso de las nuevas tecnologías, y la atención en grupo, con la comarcalización de los programas y servicios, abordando aspectos vinculados con el transporte, así como con la creación de nuevos recursos.
10. Considerar a la familia como núcleo principal de convivencia, de interacción social, y de apoyo y atención a las personas con discapacidad, como coprotagonistas del proceso general de integración social de su familiar con discapacidad, y prestándoles el apoyo que requieren para facilitar la calidad de vida del núcleo familiar en su conjunto.
11. La atención a la dependencia y medidas concretas en relación con las personas mayores con discapacidad.

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN SECTORIAL DE ACCIONES PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

01. Garantizar una intervención en equipo basada en la metodología del plan de caso y el proyecto individualizado de inserción como instrumento básico de la intervención profesional y de la participación del usuario.
02. Mejorar la coordinación interinstitucional a nivel regional y local, tanto entre otras áreas de protección social como entre entidades colaboradoras sin fin de lucro, vinculadas a la promoción de las personas en situación o riesgo de exclusión.
03. Promover intervenciones orientadas a la prevención de la feminización de la pobreza.
04. Garantizar la calidad de los servicios en la gestión y en la intervención con los beneficiarios de las acciones para la inclusión social.

## III. RED DE DISPOSITIVOS

Para el desarrollo y soporte de las actuaciones comunes a todos los sectores, el Sistema de Acción Social de Castilla y León cuenta con una red de

dispositivos, cada uno de los cuales aparece definido y regulado en la vigente normativa. Estos dispositivos, agrupados de acuerdo con su naturaleza y finalidad, son los siguientes:

## DISPOSITIVOS PARA LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA

	DISPOSITIVOS PARA LA COORDINACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS AGENTES DEL SISTEMA	DISPOSITIVOS PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACTUACIONES
ÁMBITO REGIONAL	Consejo Regional de Acción Social	Registro de Entidades, Servicios y Centros sociales de Castilla y León
	Comisión Sectorial Regional de Cooperación en materia de acción social	Servicios de Inspección
	Consejo de Provincias de la Comunidad de Castilla y León	Coordinación, seguimiento y evaluación de programas y actuaciones de la planificación regional
ÁMBITO PROVINCIAL	Consejos Provinciales de Acción Social	Servicios de Inspección
	Comisiones provinciales de Cooperación en materia de acción social	
ÁMBITO LOCAL O DE ZONA	Consejos Sociales de barrio y zona	Servicios de Inspección

## DISPOSITIVOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS

FUNCIONES Y PRESTACIONES	DISPOSITIVOS		
	DISPOSITIVOS EN EL ÁMBITO DE LAS ZONAS DE ACCIÓN SOCIAL	COORDINACIÓN Y APOYO	
Información y asesoramiento	CENTROS DE ACCIÓN SOCIAL	COORDINACIÓN DE CEAS	PERSONAL DE APOYO
Ayuda a domicilio y otros servicios de apoyo a la convivencia			
Servicios y programas de prevención e inserción social			
Acciones de apoyo a la solidaridad y cooperación social			
Prestaciones y ayudas económicas ante situaciones de dificultad			

## DISPOSITIVOS EN MATERIA DE VOLUNTARIADO

DISPOSITIVOS	
ÁMBITO REGIONAL	REGISTRO REGIONAL DE ENTIDADES DEL VOLUNTARIADO
	SERVICIO REGIONAL DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO SOBRE VOLUNTARIADO
ÁMBITO PROVINCIAL	REGISTROS PROVINCIALES DE ENTIDADES DEL VOLUNTARIADO
ÁMBITO LOCAL O DE ZONA	REGISTROS MUNICIPALES DE ENTIDADES DEL VOLUNTARIADO

## DISPOSITIVOS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

DISPOSITIVOS
CENTRO REGIONAL DE FORMACIÓN Y ESTUDIOS SOCIALES
SISTEMA DE INFORMACIÓN EN MATERIA DE ACCIÓN SOCIAL
CATÁLOGO DE PRESTACIONES
MAPA REGIONAL DE SERVICIOS SOCIALES

## IV. MECANISMOS DE FINANCIACIÓN

Las actuaciones comunes a los distintos sectores dentro de cada una de las líneas estratégicas tendrán como principales vías de financiación las siguientes:

A) El fortalecimiento del papel de las Entidades Locales (Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos con más de 20.000 habitantes) y de los Servicios Sociales Básicos, se financiará a través de los presupuestos de las Administraciones del Estado, Autonómica y de las Entidades Locales, mediante el Plan Concertado entre las dos primeras administraciones y mediante el Acuerdo Marco de Financiación de los Servicios Sociales Básicos entre la Comunidad Autónoma y las Entidades Locales.

B) El resto de las actuaciones se financiarán con cargo a los presupuestos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, de las Diputaciones Provinciales y de los Ayuntamientos con más de 20.000 habitantes, con las aportaciones de otras organizaciones de carácter privado que actúan en materia de Acción Social en Castilla y León, y con otras aportaciones del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Para poder llevar a cabo durante el período considerado los programas encuadrados en las diferentes áreas del conjunto de la planificación, se consignan a continuación las previsiones de financiación de servicios sociales que corresponden a la administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León:

## ESTIMACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS NECESARIOS

Programa	Total euros
PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS	203.811.069
VOLUNTARIADO	2.019.696
COOPERACIÓN AL DESARROLLO	19.786.608
TOTAL:	225.617.373

La financiación del resto de programas, que se corresponden con líneas estratégicas transversales, se recoge en los planes sectoriales.

## V. MODELO ORGANIZATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

### 1. Agentes de la planificación y responsabilidades de cada uno.

Nuestra vigente normativa en materia de acción social y servicios sociales establece la necesidad de fijar cuatrienalmente y mediante la planificación regional los objetivos y las líneas de acción que den respuesta adecuada y eficaz a las necesidades de los ciudadanos, ya sean las existentes o las previstas para el futuro más inmediato.

Esta planificación, además, desde su naturaleza de norma vinculante, concreta las responsabilidades de los poderes públicos de acuerdo con su nivel de competencias, determina la organización y ajustes precisos del sistema para adaptarse a las exigencias del entorno, y propicia y plasma el consenso de los agentes que forman parte de aquel a fin de promover su implicación y cooperación, así como la unidad de acción.

Como lógica consecuencia de lo anterior, en el proceso de elaboración de la planificación regional habrán de intervenir, cooperando necesariamente, los diferentes agentes del Sistema de Acción Social, si bien la responsabilidad última que su final aprobación supone reside en la Junta de Castilla y León.

De estas intervenciones son especialmente destacables por su importancia las protagonizadas por las Corporaciones Locales y por las entidades privadas, que se producen a través de los cauces normativamente previstos:

- Las Corporaciones Locales (Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes) intervienen a lo largo de todo el proceso de elaboración de la planificación de dos maneras:
  - En el marco de los órganos colegiados de coordinación y participación en los que las mismas y la Administración Regional se encuentran representados y que tienen encomendadas funciones de conocimiento, estudio o informe sobre la planificación en preparación.
  - Directa y singularmente, mediante la presentación de sugerencias, y propuestas en momentos sucesivos y como respuesta a demandas u ofertas específicas para la aportación de datos u opiniones sobre particulares cuestiones o aspectos incluidos en dicha planificación.
- Las entidades privadas, y especialmente las de mayor significación, tienen la oportunidad de realizar sus aportaciones en el marco del Consejo Regional de Acción Social, en los grupos de trabajo constituidos en los distintos ámbitos de la planificación sectorial y a través de las consultas que específicamente se les dirigen.

Consecuentemente con lo dicho hasta ahora, estos agentes participantes en la elaboración de la planificación pasan a ser los responsables de su ejecución:

- La Junta de Castilla y León asume las responsabilidades relativas a la dirección, coordinación, ejecución, seguimiento y evaluación de las actuaciones y de los programas incluidos en la planificación.
- Las Corporaciones Locales arriba mencionadas organizarán y gestionarán los servicios, programas y actividades que les correspondan en el marco de la planificación regional, en armonía con la cual y para cuyo desarrollo elaborarán sus respectivos planes locales.
- Las entidades privadas desarrollarán y colaborarán en la ejecución de aquellas acciones que no hayan sido programadas como de expresa responsabilidad pública, cooperando con las distintas Administraciones en la realización de las medidas necesarias para unificar esfuerzos y rentabilizar recursos.

Además de estas consideraciones generales, deben señalarse otros aspectos organizativos específicos para la gestión operativa de la planificación regional en los tres niveles correspondientes a los agentes hasta ahora citados:

- A la Junta de Castilla y León, por sí o a través de la Gerencia de Servicios Sociales, le corresponde además, en el ámbito regional y entre otras, las funciones relativas al desarrollo normativo, a la presupuestación anual de los programas de los que es responsable y de la cuota parte de aquellos sujetos a cofinanciación, a la gestión de las transferencias financieras a entidades públicas y privadas para el desarrollo de programas y actuaciones, a la coordinación de la información relativa a los distintos programas, a las acciones de formación y a las actividades de investigación y estudio, así como aquellas otras que específicamente se detallan en la planificación sectorial. Las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales asumen las funciones de organización, gestión, colaboración y coordinación en el respectivo ámbito provincial.
- Las Corporaciones Locales son responsables de la organización y gestión de los servicios sociales básicos, contribuyendo, en el marco de las competencias y compromisos adquiridos, a la financiación de sus prestaciones y cubriendo a su cargo las necesidades de inversión y mantenimiento de infraestructuras y personal auxiliar, potenciando los servicios necesarios para la cobertura de las necesidades de primer nivel y las que específicamente se detallan en la planificación sectorial.
- Las entidades privadas y las organizaciones sociales contribuirán con sus recursos propios y otros que puedan movilizar a la promoción y gestión de acciones específicas y programas de esta planificación, facilitarán la colaboración con los demás agentes y la articulación de sus acciones con las líneas de la planificación regional y local, y promoverán la participación social, la solidaridad, el voluntariado y las iniciativas innovadoras para la integración en igualdad de todos los ciudadanos de la Comunidad Autónoma, con especial atención a las iniciativas de promoción e inserción laboral.



## 2. Entidades responsables y colaboradoras en el desarrollo y ejecución de los programas.

Actuaciones del Programa 01: VERTEBRACIÓN DEL SISTEMA DE ACCIÓN SOCIAL	ENTIDADES RESPONSABLES Y COLABORADORAS			
	Administraciones responsables			Entidades colaboradoras
	Gerencia de Servicios Sociales	Otros Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma	Corporaciones Locales	
Fortalecer los Servicios Sociales Básicos como pilar fundamental y dispositivo de acceso al Sistema de Acción Social				
01. Revisión de la normativa que regula los Servicios Sociales Básicos y la relación de estos con los específicos.	X		X	
02. Informatización de la gestión de las prestaciones básicas y obtención de información para conocer mejor las necesidades de los usuarios.	X		X	
03. Elaboración por cada Entidad Local de un plan cuatrienal local de acción e inclusión social	X		X	
04. Proporcionar apoyos a las Entidades Locales para la elaboración de los planes locales de acción e inclusión social.	X			
05. Completar el número de técnicos de apoyo de los Equipos de Acción Social, siguiendo los criterios ya establecidos en función del número de Zonas de Acción Social de cada Corporación Local, una vez cubierta la dotación mínima de personal administrativo para la Corporación Local de los CEAS.	X			
06. Establecer criterios para el reforzamiento de los técnicos de atención directa en los CEAS de cada Corporación Local, una vez cubierta la dotación mínima de personal administrativo para la Corporación Local de los CEAS.	X			
07. Seguir dotando, por parte de las Corporaciones Locales del personal administrativo adecuado que permita una mayor eficacia en la prestación de estos Servicios en los CEAS (un auxiliar administrativo por CEAS y un auxiliar administrativo por coordinación).			X	
08. Continuación del Plan de Formación de la Gerencia de Servicios sociales dirigido al personal de CEAS.	X			
09. Coordinación de este Plan de Formación con el que se lleva a cabo por la Corporación Local.	X		X	
10. Disminuir diferencias en los distintos ámbitos territoriales de la cobertura del Servicio de Ayuda a Domicilio.	X			
11. Incremento hasta 25.000 usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.	X		X	
12. Integrar el Servicio de Ayuda a Domicilio en todo el conjunto de prestaciones que pueda recibir una persona con dependencia, así como homologación de los instrumentos para valorar la dependencia.	X		X	
13. Avanzar en la integración de este Servicio con otros sistemas.	X	X		
14. Estudio de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, sobre el perfil socio-demográfico del usuario, niveles de dependencia, percepción de la prestación del Servicio y características y calidad de vida del cuidador principal.	X	X	X	
15. Consensuar con las Corporaciones Locales implicadas criterios relativos a otras fuentes de financiación para el Servicio de Ayuda a Domicilio.	X		X	

Actuaciones del Programa 01: VERTEBRACIÓN DEL SISTEMA DE ACCIÓN SOCIAL	ENTIDADES RESPONSABLES Y COLABORADORAS			
	Administraciones responsables			Entidades colaboradoras
	Gerencia de Servicios Sociales	Otros Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma	Corporaciones Locales	
16. Mantenimiento de la formación del personal que presta el Servicio de Ayuda a Domicilio.	X		X	
17. Incremento hasta 6.250 usuarios del Servicio de Teleasistencia.	X		X	
18. Regulación del Servicio de Teleasistencia: usuarios, requisitos, procedimiento.	X			
19. Homologar, en consenso con las Corporaciones Locales, conceptos y criterios relativos al Servicio de Animación Comunitaria.	X		X	
20. Revisión de las Ayudas de Emergencia Social, tipologías de necesidades a que van dirigidas, procedimiento y requisitos.	X		X	
21. Fomentar programas de voluntariado de acompañamiento.	X		X	
Fortalecer, compartir y difundir la identidad del Sistema de Acción Social				
01. Divulgar el catálogo de prestaciones del Sistema Público de Acción Social como referencia para el desarrollo de recursos.	X			
02. Elaborar de forma conjunta, con todos los agentes implicados en los servicios sociales, estrategias de comunicación que identifiquen y describan nítidamente el Sistema de Acción Social y sus prestaciones.	X			
03. Desarrollar soportes divulgativos que expliquen los elementos comunes del Sistema de Acción Social y que a la vez potencien la idea de un único sistema.	X			
04. Utilizar las oportunidades que ofrece INTERNET para facilitar a la población el acceso fácil y rápido a una información completa y actualizada sobre los servicios sociales	X			
05. Desarrollar estrategias de comunicación relacionadas con los medios de comunicación, tanto en la vertiente informativa como de campañas de sensibilización sobre diversos aspectos de los servicios sociales.	X			
06. Promover foros de reflexión conjunta sobre el tratamiento que, en los medios de comunicación, se da a los colectivos y sectores que configuran los servicios sociales.	X			
07. Elaborar y difundir una guía de buenas prácticas para los profesionales de los medios de comunicación, que trate de ayudar a que la información referida a este ámbito contemple la especificidad de los grupos de población y las dificultades de enfocar correctamente su aparición en los medios.	X			

Actuaciones del Programa 02: ADAPTACIÓN DE LOS RECURSOS A LAS NECESIDADES	ENTIDADES RESPONSABLES Y COLABORADORAS			
	Administraciones responsables			Entidades colaboradoras
	Gerencia de Servicios Sociales	Otros Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma	Corporaciones Locales	
Potenciar el voluntariado como valor de la implicación personal, de las capacidades humanas y desarrollo de la acción social				
01. Avanzar en la actuación coordinada de entre las distintas áreas de voluntariado.	X	X		
02. Difundir el mapa regional de entidades de voluntariado de Castilla y León.	X		X	
03. Incluir en la formación de profesionales un bloque de contenidos sobre el voluntariado y la repercusión social que tiene en Castilla y León.	X		X	X
04. Sensibilizar a la población y en especial a la juventud sobre los valores que implica la acción voluntaria: solidaridad, tolerancia, participación...	X	X	X	X
05. Desarrollo y actualización de la normativa vigente sobre voluntariado.	X			
06. Utilizar la página web de voluntariado como herramienta de difusión de todas las acciones de formación, actividades y temas de interés para los voluntarios y entidades sociales.			X	X
07. Apoyar las iniciativas de las entidades locales que promuevan programas de voluntariado.	X			
08. Apoyar a las entidades de acción voluntaria con el fin de consolidar redes de participación.	X	X	X	
09. Incorporación de nuevas entidades a los diferentes registros de voluntariado.	X			X
10. Impulsar la participación y financiación de empresas de Castilla y León en programas de voluntariado.	X	X	X	X
11. Conocer las necesidades de las entidades de voluntariado de Castilla y León.	X	X	X	
12. Constitución de la Comisión Regional de Voluntariado como órgano de participación y coordinación.	X			
13. Motivar a las asociaciones constituidas en el medio rural para que sean promotoras y canalizadoras de programas de voluntariado.	X		X	
14. Impulsar el desarrollo de programas locales y provinciales de voluntariado a través de órganos de participación constituidos legalmente.	X		X	

Actuaciones del Programa 02: ADAPTACIÓN DE LOS RECURSOS A LAS NECESIDADES	ENTIDADES RESPONSABLES Y COLABORADORAS			
	Administraciones responsables			Entidades colaboradoras
	Gerencia de Servicios Sociales	Otros Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma	Corporaciones Locales	
15. Motivar a las entidades y asociaciones de voluntariado a formar parte de órganos locales o regionales de participación como son las Plataformas.	X		X	X
<b>Cooperación al desarrollo</b>				
01. Elaborar un proyecto de Ley de Cooperación al Desarrollo de la Comunidad Autónoma de Castilla y León	X			
02. Elaborar un Plan Director de Cooperación al Desarrollo para el periodo 2005-2007.	X			
03. Elaborar Planes Anuales de Cooperación dentro del Marco del Plan Director.	X			
04. Crear un Registro de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo y demás entidades de la cooperación en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León	X			
05. Fortalecer el tejido asociativo de las entidades que trabajan en el ámbito de la cooperación al desarrollo.	X			
06. Avanzar en el perfeccionamiento de las líneas de subvenciones existentes para proyectos de cooperación, sensibilización o educación al desarrollo y las ayudas de emergencia.	X			
07. Diseñar, elaborar, implantar y ejecutar un proyecto de cooperación al desarrollo de forma directa por la Administración de la Comunidad en un país en vías de desarrollo.	X			
08. Implementar actuaciones dentro del marco del Programa VITA de Salud para África.	X			
09. Diseñar e implementar un Plan de Actuaciones directas en materia de sensibilización o educación al desarrollo.	X			
10. Estudiar e implementar acciones transversales con el resto de las Consejerías y Departamentos de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.	X	X		
11. Diseñar programas de hermanamiento, asistencias técnicas e intercambios entre entidades de la Comunidad y de los países del Tercer Mundo.	X			
12. Propiciar acciones en pro de la defensa de los derechos humanos en los países en vías de desarrollo.	X			

Actuaciones del Programa 02: ADAPTACIÓN DE LOS RECURSOS A LAS NECESIDADES	ENTIDADES RESPONSABLES Y COLABORADORAS			
	Administraciones responsables			Entidades colaboradoras
	Gerencia de Servicios Sociales	Otros Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma	Corporaciones Locales	
13. Formación de recursos humanos especializados, pertenecientes a la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en las tareas de cooperación al desarrollo.	X			
14. Formación de recursos humanos especializados, pertenecientes a las Entidades Locales Castellanas y leonesas y en colaboración con ellas, en tareas de cooperación al desarrollo.	X		X	
15. Formación de recursos humanos especializados, pertenecientes a las Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo de Castilla y León, en tareas de cooperación al desarrollo.	X			
16. Estudiar e implantar acciones formativas mediante la teleformación y las nuevas tecnologías en el ámbito de la cooperación al desarrollo.	X			
17. Creación de un servicio regional de información y asesoramiento mediante el teléfono y a través de la creación de una página web, acerca de la actividad de cooperación al desarrollo en Castilla y León.	X			
18. Creación de un Centro de Documentación y materiales didácticos sobre la cooperación al desarrollo.	X			
19. Establecer un sistema de coordinación e intercambio de información con los diversos agentes públicos que intervienen en la Comunidad de Castilla y León, al objeto de conocer los recursos existentes, los proyectos financiados y la posibilidad de desarrollar acciones comunes.	X	X	X	
20. Creación de una Red de Registro y seguimiento de Proyectos de cooperación al desarrollo en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León.	X			
21. Diseñar actuaciones que favorezcan e impulsen la participación e implicación de las empresas, organizaciones empresariales y organizaciones sindicales en la cooperación al desarrollo.	X			X
22. Realizar estudios e investigaciones sobre las estrategias e instrumentos en la lucha contra la pobreza en los países en vías de desarrollo.	X			
<b>Fomento de la responsabilidad social de las empresas</b>				
01. Aprovechar la posición e influencia de las instituciones para la promoción, en distintos niveles, de la responsabilidad social de las organizaciones como factor estratégico y transversal.	X			X

Actuaciones del Programa 02: ADAPTACIÓN DE LOS RECURSOS A LAS NECESIDADES	ENTIDADES RESPONSABLES Y COLABORADORAS			
	Administraciones responsables			Entidades colaboradoras
	Gerencia de Servicios Sociales	Otros Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma	Corporaciones Locales	
02. Elaboración de un marco de diagnóstico y análisis general que sirva de instrumento para la transparencia y las buenas prácticas en materia de responsabilidad social.	X			X
03. Desarrollar programas de investigación orientados al desarrollo y promoción de la responsabilidad social de las organizaciones.	X			X
04. Realizar estudios e investigaciones sobre la difusión de información sobre responsabilidad social de las organizaciones	X			X
05. Desarrollar campañas de sensibilización y el establecimiento de grupos de trabajo y foros de debate.	X			X
06. Impulsar el mecenazgo dirigido a actuaciones de responsabilidad social materializadas en el fomento de servicios sociales.	X			X
07. Potenciar el intercambio de buenas prácticas en materia de responsabilidad social dirigida hacia servicios sociales.	X			X
08. Diseñar, colaborar e impulsar proyectos de responsabilidad social empresarial.	X			X
09. Implementar actuaciones dentro del marco del Sistema de Acción Social que impliquen al sector institucional empresarial.	X			X
10. Diseñar planes de actuaciones en materia de fomento de responsabilidad social.	X			X
11. Estudiar e implementar acciones transversales con el resto de las Consejerías de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y otros agentes públicos vinculados.	X	X		
12. Desarrollar la formación de recursos humanos del Sistema de Acción Social en materia de responsabilidad social.	X			
13. Ajustar mecanismos de financiación de servicios sociales al desarrollo de programas de responsabilidad social.	X			X
14. Desarrollar y difundir estudios e investigaciones sobre el impacto de la responsabilidad social en el ámbito de Castilla y León.	X			X
15. Establecer un sistema de coordinación e intercambio de información con los diversos agentes al objeto de conocer los recursos y proyectos existentes, así como la posibilidad de desarrollar acciones comunes.	X			X

	ENTIDADES RESPONSABLES Y COLABORADORAS			
	Administraciones responsables			Entidades colaboradoras
Actuaciones del Programa 03: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO COMO RECURSO	Gerencia de Servicios Sociales	Otros Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma	Corporaciones Locales	
Integración de procesos de acceso a los servicios sociales para personas dependientes				
01. Establecimiento de la cartera de servicios para la atención para personas en situación de dependencia.	X			
02. Diseño de un sistema de acceso único a las prestaciones sociales para personas en situación de dependencia.	X			
03. Establecimiento de instrumentos de evaluación de la situación de dependencia y del plan de cuidados necesarios.	X			
04. Establecimiento de un conjunto homogéneo de criterios de asignación de recursos sociales.	X			
05. Unificación progresiva de la gestión automatizada del acceso y evaluación de prestaciones mediante una base de datos regional única.	X			
Organización de la oferta de servicios sociales a través del desarrollo del catálogo de prestaciones y del mapa de recursos.				
01. Desarrollar el catálogo de prestaciones del sistema público de acción social de Castilla y León.	X			
02. Completar el mapa de recursos.	X			
03. Publicar el mapa de recursos a través de internet, en coherencia con la guía electrónica de recursos sociales.	X			
04. Actualizar anualmente el mapa de recursos.	X			
05. Difundir entre los agentes sociales el mapa de recursos y su utilidad.	X			
Investigación, desarrollo e innovación, formación continua y alfabetización digital.				
01. Abrir soportes financieros para promover convocatorias competitivas para la investigación en servicios sociales.	X			
02. Creación de una red de intercambio de investigación e innovación aplicados a los servicios sociales, así como el establecimiento de espacios permanentes de difusión de ideas y resultados de investigaciones y estudios de interés, y detección de conocimientos generados en otros ámbitos externos.	X	X	X	X

Actuaciones del Programa 03: <b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO COMO RECURSO</b>	ENTIDADES RESPONSABLES Y COLABORADORAS			
	Administraciones responsables			Entidades colaboradoras
	Gerencia de Servicios Sociales	Otros Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma	Corporaciones Locales	
03. Potenciar la investigación aplicada a los servicios sociales según la planificación sectorial a través de grupos permanentes de excelencia.	X			X
04. Realizar la planificación anual de formación continua de acuerdo a los objetivos de la planificación sectorial, potenciando el desarrollo de las competencias profesionales y la calidad e innovación en el ámbito laboral.				
05. Implementar el valor y el desarrollo de los usos tecnológicos a las oportunidades ofrecidas por la TIC				
06. Promover el desarrollo de contextos de formación abierta accesible, "e learning" y de alfabetización digital.				
Desarrollo de la información y la atención al ciudadano				
01. Introducción de la gestión de la calidad siguiendo el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad en la Gerencia de Servicios Sociales.	X			
02. Desarrollo de nuevos canales de información y atención al ciudadano en la Gerencia de Servicios Sociales	X			
03. Desarrollo y mejora de un dispositivo que mantenga actualizada una guía de recursos sociales en formato electrónico.	X			
04. Creación de una red de información social que integre y facilite a todos los agentes del Sistema de Acción Social los datos y noticias actualizados sobre los recursos y actuaciones sociales de Castilla y León.	X		X	X
05. Desarrollo de un conjunto homogéneo de soportes temáticos (folletos, cuadernos, etc.) que, partiendo de las necesidades detectadas, apoyen la información y la orientación al ciudadano sobre sus derechos, oportunidades y recursos.	X			
06. Implantación de una nueva cultura sobre la información y la orientación al ciudadano en los servicios sociales en base a la formación continua, a la difusión de manuales técnicos, y a proyectos de comunicación para los profesionales.	X			



### 3. Mecanismos de coordinación

El desarrollo y ejecución de las acciones previstas en la planificación regional debe orientarse desde los principios de unidad de acción, uso eficaz de los recursos disponibles, coordinación interinstitucional, y control y seguimiento de actuaciones.

Los mecanismos previstos en la vigente normativa para facilitar la articulación y coordinación de las intervenciones en los ámbitos regional y local son:

#### *El Consejo Regional de Acción Social:*

Este órgano consultivo, de participación de los diferentes agentes del Sistema y de coordinación entre las distintas entidades de la Comunidad Autónoma, tiene asignadas las funciones de informe, propuesta y seguimiento de los programas y proyectos de la Junta de Castilla y León en materia de acción social.

En el marco de este Consejo se constituirá una *Ponencia Técnica Sectorial* específicamente encargada del seguimiento del desarrollo de la planificación regional y a la que corresponderá la articulación de acciones, la elaboración de propuestas, la coordinación de campañas de divulgación y otras acciones de comunicación y sensibilización social, el estudio de fórmulas de colaboración público-privada, el intercambio de información, el asesoramiento a las entidades responsables en la toma de decisiones y la evaluación periódica de resultados.

#### *Los Consejos Provinciales de Acción Social:*

Estos Consejos, cuya constitución y funcionamiento tendrán carácter ordinario y en los que estarán representados la Administración Regional, las Corporaciones Locales de la provincia y las entidades privadas, asumirán en el ámbito provincial funciones de programación, coordinación e informe.

*La Comisión Sectorial Regional de Cooperación en materia de acción social:*

Esta Comisión, en la que están representados la Administración de la Comunidad de Castilla y León, los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes y las Diputaciones Provinciales, asume en general funciones de alta coordinación del Sistema de Acción Social y de intercomunicación entre las diferentes Administraciones, además de asesorar en el seguimiento y vigilancia de los diferentes aspectos de la acción social en armonía con la planificación regional, así como de poder recabar información a entidades públicas y privadas.

*Las Comisiones Sectoriales Provinciales de Cooperación en materia de acción social:*

Desde su carácter de órganos especializados de carácter permanente y composición paritaria entre representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma y de las Corporaciones Locales, asumen funciones de seguimiento y coordinación.

#### *Convenios interinstitucionales:*

Finalmente los convenios o acuerdos interinstitucionales que, sin menoscabo de la titularidad competencial de las instituciones implicadas, puedan establecerse en el ámbito de la acción social y los servicios sociales regularán las relaciones, compromisos y obligaciones de las partes implicadas, incluidos los concretos aspectos de coordinación.

### 4. Evaluación.

La evaluación se llevará a cabo anualmente, junto con las correspondientes memorias, así como la evaluación final a la conclusión de la vigencia del Plan; todo ello en el marco de un sistema de información integrado y único para toda la planificación regional.

Dicha evaluación se realizará mediante el análisis de los indicadores correspondientes a los distintos objetivos que cada programa comprende, determinando lo efectivamente ejecutado o desarrollado, en una evaluación de proceso que permita reconducir efectos no deseados y mejorar aspectos del Plan, que se convierta en un instrumento dinámico para la planificación.

Un especial énfasis en la evaluación, en el conocimiento del cumplimiento de los objetivos del Plan por parte de los organismos colaboradores y la percepción que los usuarios tienen acerca de nuestras actuaciones, serán pilares fundamentales a la hora de analizar el cumplimiento e impacto de los Planes Sectoriales.

En todo caso, la evaluación estará sometida a la actividad de conocimiento, informe y seguimiento por parte de los distintos órganos colegiados, de ámbito general o sectorial, ya existentes y que tienen atribuidas estas funciones, o por aquellos otros específicos que puedan ser constituidos para este particular cometido.

### **DECRETO 57/2005, de 14 de julio, por el que se aprueban los Planes Regionales Sectoriales de Atención y Protección a la Infancia, de Atención a las Personas Mayores, de Atención a las Personas con Discapacidad, y de Acciones para la Inclusión Social.**

Los servicios sociales juegan un papel fundamental en las actuales sociedades del bienestar y tienen como finalidad garantizar la cobertura de las necesidades básicas de todos los ciudadanos y remover los factores que conducen a la exclusión social, en conjunción con los aspectos que por su propia naturaleza atienden otros sistemas normalizados de protección social como la sanidad, la educación, la vivienda y el empleo.

De este modo, el sistema de acción social promueve la solidaridad, el desarrollo libre y pleno de la persona, la igualdad de los individuos en la sociedad, la prevención y la eliminación de las causas que conducen a la exclusión social, y facilita los medios para la integración y el desarrollo comunitario, así como el bienestar social de los ciudadanos y grupos sociales.

Los servicios sociales de Castilla y León han visto una enorme evolución desde su establecimiento con el estado de las autonomías. El desarrollo de un marco regulador con las definiciones básicas de servicios sociales, las competencias de las Administraciones Públicas y la planificación regional cuatrienal, la diversificación de prestaciones y dispositivos en una progresiva adaptación de los recursos a las necesidades, el progresivo aumento de la financiación, la mayor profesionalización, la introducción de nuevos conceptos y técnicas, y el mayor uso de las nuevas tecnologías, han marcado un cambio enormemente grande para el tiempo en que se ha desarrollado.

La planificación regional vigente durante los años 2000 al 2003 ha tenido un grado de cumplimiento próximo al 90% de las acciones previstas, y no obstante los principales planteamientos estratégicos, tanto el general, como los sectoriales, mantienen su vigencia dado que en cuatro años no se han producido grandes cambios ni en los recursos financieros, ni en los conceptos teóricos, ni en la dimensión de las necesidades a cubrir. Todos ellos han experimentado, sin embargo, una evolución a la que responden unos cambios introducidos en las líneas estratégicas, pero sobre todo las numerosas acciones que resultan ahora completamente nuevas en la planificación regional.

La Constitución Española, en su Título I, Capítulo III, establece los principios rectores de la política social y económica del Estado, señalando las prestaciones a las que están obligados los Poderes Públicos en materia de Servicios Sociales y Acción Social. Estas competencias son asumidas de manera exclusiva por la Comunidad Autónoma de Castilla y León, conforme se establece en el artículo 32.1, 19.<sup>a</sup> y 20.<sup>a</sup> de su Estatuto de Autonomía.

La Ley 18/1988, de 28 de diciembre, de Acción Social y Servicios Sociales, en su artículo 30, dispone que la Junta de Castilla y León aprobará los Planes Regionales de Acción Social, afirmando el carácter vinculante de los mismos para todas las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma y para los sectores privados que perciban fondos públicos.

La justificación de la presente planificación descansa, por tanto, fundamentalmente en la idea de actuación coordinada entre todas las entidades, que surge como necesidad desde la propia realidad actual de los servicios sociales, pero que también constituye una orientación marcada por la normativa en vigor. En concreto, el artículo 3 del Reglamento General de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, aprobado por el Decreto 2/1998, de 8 de enero, y modificado por los Decretos 329/1999, de 30 de diciembre, y 166/2000, de 6 de julio, atribuye a dicho organismo la función de elaboración del «Plan Estratégico del Sistema de Acción Social», así como la elaboración y ejecución de los «Planes Regionales Sectoriales» en los diversos sectores de actuación de dicho Sistema.

El objetivo general es ordenar la actuación del sistema de acción social hasta finales del año 2007, en desarrollo del Plan Estratégico de Acción Social de Castilla y León, para los sectores de población general, infancia, personas mayores, personas con discapacidad, y otra población necesitada de ayuda para la inclusión social. Se pueden destacar los principios fundamentales y líneas estratégicas de normalización, atención integral e individualizada, prevención, apoyo a la familia y a la inserción laboral, atención diferenciada al medio rural, calidad de vida y calidad de servicio, y atención a la dependencia.

Respecto a la normalización se busca favorecer la atención a través de los recursos ordinarios, y sólo utilizar los recursos específicos de servicios