

# 15/10

## *dictamen*

sobre el Proyecto de Decreto  
DEL OBSERVATORIO VASCO DE SERVICIOS  
SOCIALES

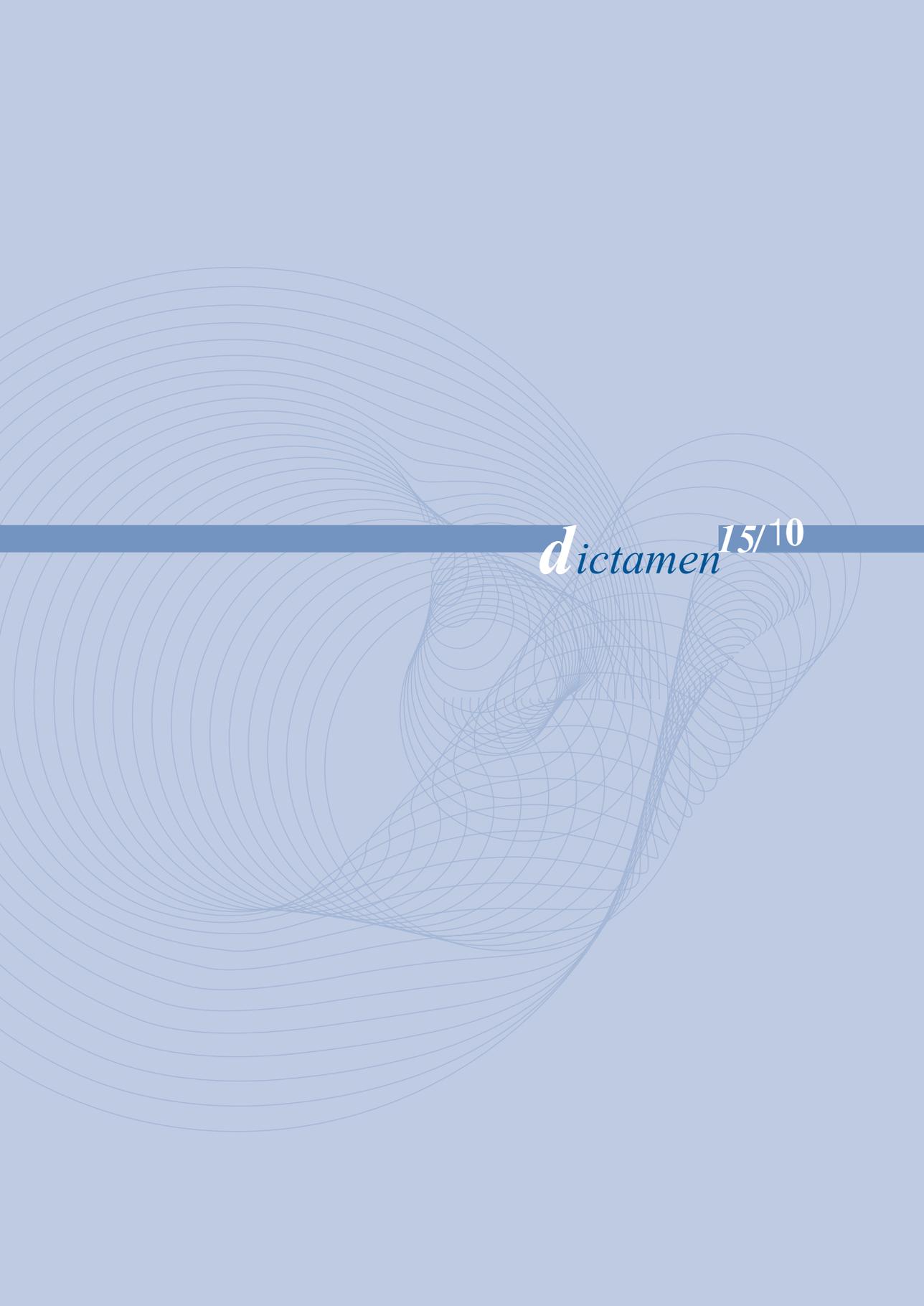
Bilbao, 9 de Diciembre de 2010



CES  
EGAB

Consejo Económico  
y Social Vasco

Bizkaitiko Ekonomia eta Gizarte  
Arzontasako Batzordea



*dictamen* 15/10

## **I. INTRODUCCIÓN**

---

El día 12 de noviembre tuvo entrada en el Consejo Económico y Social Vasco escrito del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, solicitando informe sobre el Proyecto de Decreto del Observatorio Vasco de Servicios Sociales, según lo establecido en el artículo 3.1.b) de la Ley 9/1997, de 27 de junio, del Consejo Económico y Social Vasco.

De manera inmediata fue enviada copia del documento a todos los miembros del Pleno del Consejo a fin de que remitieran sus propuestas y opiniones y dar traslado de las mismas a la Comisión de Trabajo pertinente, según lo establecido en el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Económico y Social Vasco. El día 26 de noviembre de 2010 se reúne la Comisión de Desarrollo Social y a partir de los acuerdos adoptados, se formula el presente Proyecto de Dictamen para su elevación al Pleno del Consejo del 9 de diciembre donde se aprueba por unanimidad.

15/10

## **II. ANTECEDENTES**

---

La iniciativa legislativa que se nos consulta tiene como objeto la creación y la regulación de la estructura y el funcionamiento del Observatorio Vasco de Servicios Sociales, en desarrollo de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

En su Título VI, dedicado a la mejora y el desarrollo del Sistema Vasco de Servicios Sociales, la Ley promueve la mejora de la calidad en las prestaciones, servicios, programas y actividades que lo integran. Para ello, en primer lugar, contempla el diseño, puesta en marcha y mantenimiento del Sistema Vasco de Información sobre Servicios Sociales (artículo 79), al objeto de garantizar un conocimiento actualizado de las principales magnitudes del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del conjunto de los servicios sociales de la CAPV y de facilitar el seguimiento de los niveles de servicio y prestación integrados en el Sistema Vasco de Servicios Sociales, atendiendo a lo previsto en la Cartera de Prestaciones y Servicios, así como de la adecuación de los mismos a los requisitos establecidos

por la ordenación general del Sistema Vasco de Servicios Sociales en relación con la planificación y programación de los servicios sociales.

Asimismo, prevé la mejora continua de la formación de las profesionales y los profesionales de servicios sociales (artículo 78), con sensibilización de las personas profesionales de los servicios sociales y, en particular, las y los profesionales que desarrollan su actividad en los servicios y centros, respecto a la dimensión ética y bioética presente en su práctica profesional.

15/10 *d* Para el cumplimiento de estos fines será fundamental la creación del Observatorio Vasco de Servicios Sociales (artículo 77), que promoverá y coordinará la aplicación de sistemas de evaluación y de mejora continua de la calidad que contribuyan a determinar las disfunciones o los déficits que se producen en la satisfacción de las necesidades y en el funcionamiento de los servicios, pudiendo, en su caso, establecer fórmulas y cauces orientados al reconocimiento público de los resultados alcanzados en esta materia.

El artículo 77 de la Ley de Servicios Sociales dice que *“el Gobierno Vasco creará, adscrito al departamento competente en materia de servicios sociales, el Observatorio Vasco de Servicios Sociales, con la misión de promover las medidas necesarias para la garantía y mejora de la calidad de los servicios sociales”* estableciendo que su estructura se determinará reglamentariamente, mandato al que obedece el Decreto que informamos.

### **III. CONTENIDO**

---

El texto del Proyecto de Decreto del Observatorio Vasco de Servicios Sociales consta de 8 artículos y una disposición final. En síntesis, su contenido es el siguiente.

El Observatorio Vasco de Servicios Sociales, en tanto que instrumento de referencia para la toma de decisiones, tiene por finalidad promover

las medidas necesarias para la garantía y la mejora de la calidad de los servicios sociales. Dará cobertura, en el ejercicio de sus funciones, a los ámbitos de actuación propios del Sistema Vasco de Servicios Sociales –autonomía personal y dependencia, protección y desprotección, inclusión y exclusión social-, quedando al margen de su ámbito de actuación las materias propias del Observatorio de la Infancia y la Adolescencia y del Observatorio de Familia.

Los ejes temáticos de trabajo del Observatorio Vasco de Servicios Sociales serán cuatro:

- Las necesidades sociales y la demanda de servicios y prestaciones económicas.
- El alcance y las características de los servicios y prestaciones económicas.
- La calidad de la atención, con especial incidencia en los aspectos relacionados con la dimensión ética y bioética de la práctica profesional.
- Las políticas públicas de servicios sociales.

15/10 

Asimismo, el Observatorio desarrollará las siguientes funciones:

- Estudio e investigación, dentro de las prioridades establecidas en el Plan Estratégico de Servicios Sociales. En ese marco, se estudiarán las causas y factores que determinan los cambios sociales y se detectarán las necesidades de demanda, con fines de planificación. Asimismo, se prevé que el Observatorio analice los servicios y las prestaciones económicas en términos de gestión, coste y calidad de la atención, al objeto de promover su mejora continuada y de orientar su desarrollo y evolución, y las nuevas tendencias a nivel autonómico, estatal e internacional, tanto en las políticas públicas de servicios sociales como en el diseño y organización de los servicios y prestaciones económicas.

El Observatorio difundirá documentación científica y propondrá iniciativas para mejorar el tratamiento de la información sobre los

servicios sociales en los medios de comunicación, al tiempo que mantendrá relaciones con otras instituciones de similar naturaleza en otras Comunidades Autónomas para conocer las experiencias y reformas en sus ámbitos de actuación. Asimismo, fomentará encuentros entre profesionales para facilitar el intercambio de experiencias, investigaciones y trabajos en la materia.

- Evaluación y recomendación, para lo cual definirá y aplicará indicadores de calidad y de rendimiento que permitan valorar, periódicamente, en qué medida las instituciones competentes han alcanzado una serie de objetivos predefinidos en materia de cobertura de servicios y de calidad de la atención. Asimismo, el Observatorio deberá fomentar la aplicación en los servicios sociales de procesos acreditados de evaluación y de métodos de mejora continua de la calidad que contribuyan a determinar disfunciones o déficits en la satisfacción de las necesidades y en el funcionamiento de los servicios.

El Observatorio deberá evaluar las actuaciones de las administraciones públicas vascas en el ámbito de los servicios sociales y formular recomendaciones y propuestas para mejorar la adecuación de las políticas públicas y del ordenamiento jurídico a las necesidades y elaborará libros blancos y manuales de buenas prácticas que orienten sobre las mejoras a incorporar en el Sistema Vasco de Servicios Sociales.

- Sensibilización de las personas profesionales de los servicios sociales, y en particular de quienes desarrollan su actividad en los servicios y centros, respecto a la dimensión ética y bioética presente en su práctica profesional, para lo cual se deben promover programas de formación e iniciativas específicas de investigación.
- Coordinación de las actuaciones que se desarrollen en este ámbito, con el fin de facilitar la utilización de instrumentos de evaluación que garanticen la comparabilidad de los resultados.

El Observatorio Vasco de Servicios Sociales tendrá, además, la siguiente estructura funcional:

- a) Área de Investigación e Información Estadística.
- b) Área de Documentación y Publicaciones.
- c) Área de Sensibilización, Intercambio y Colaboración.
- d) Área de Evaluación.

El Observatorio, por último, desarrollará los siguientes instrumentos y productos:

15/10 **d**

- a) Bases de datos consultables en línea: Banco de datos extraídos de las estadísticas proporcionadas por EUSTAT y por el Órgano Estadístico del Departamento competente en materia de servicios sociales, así como de los datos aportados por otras entidades públicas y privadas, banco de indicadores de calidad y de rendimiento y bases de datos documentales de literatura especializada, de legislación y de noticias publicadas en prensa.
- b) Publicaciones periódicas: Un boletín documental de difusión de las novedades editoriales y otro electrónico de noticias para la difusión de las actividades desarrolladas desde el Observatorio Vasco de Servicios Sociales.
- c) Informes, encuestas e investigaciones: Un Informe anual que sirva de base al informe sobre la Situación de los Servicios Sociales en la CAPV que el Consejo Vasco de Servicios Sociales debe presentar anualmente al Gobierno, encuestas periódicas sobre los servicios y prestaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales, informes de resultados derivados de encuestas periódicas e investigaciones monográficas relativas a los ejes temáticos señalados anteriormente.
- d) Libros blancos y manuales de servicios sociales que permitan la difusión de recomendaciones y buenas prácticas en relación con el diseño

y la implementación de políticas públicas en materia de servicios sociales, la organización de los servicios y las prestaciones económicas y el ejercicio de las profesiones vinculadas al ámbito de los servicios sociales.

## **IV. CONSIDERACIONES**

---

### **CONSIDERACIONES GENERALES**

Se presenta a nuestra consideración el Proyecto de Decreto que habrá de regular el futuro Observatorio Vasco de Servicios Sociales, en cumplimiento de la Ley 12/2008, de 5 de Diciembre, de Servicios Sociales. Este texto viene a concretar lo recogido en el artículo 77 de dicha Ley y, aunque en líneas generales nos parece adecuado, quisiéramos realizar dos matizaciones, una de contenido y otra de contexto.

En primer lugar, y respecto al contenido, nos gustaría incidir en el artículo 6.d) del proyecto, relativo a las funciones de coordinación: *“Coordinar las actuaciones que se desarrollen en este ámbito, con el fin de facilitar la utilización de instrumentos de evaluación que garanticen la comparabilidad de los resultados”*.

Aunque huelga decirlo, entre otros motivos por quedar claro en el artículo 77 de la Ley de Servicios Sociales, queremos señalar que lo que se regula no es la coordinación en materia de actuaciones en los servicios sociales, sino en materia de evaluación de dichos servicios, fundamentalmente. Nos parece importante esta consideración para evitar futuras interpretaciones que acaben concediendo al Observatorio un papel que la Ley no le atribuye, ni en forma ni en espíritu.

Por otro lado, pensamos que es necesario tener en cuenta principios como el de la optimización de recursos. En la creación de organismos como el que se nos presenta, no deben observarse duplicidades de funciones con otros ya existentes. En el propio artículo 4.2 del Decreto se advierte que su ámbito de actuación no debe ser el previsto para otros dos Observatorios (de Infancia y Adolescencia y de Familia), pero

la realidad de los organismos de carácter público suele acostumbrarnos a actuaciones solapadas y duplicidades que no optimizan los recursos públicos.

Por esta razón entendemos que, en un contexto de racionalización de lo público en que se va a aprobar la norma, el Observatorio Vasco de Servicios Sociales debería ser “el Observatorio” por excelencia, englobando materias que también le habrían de ser propias en su vertiente social (inmigración, infancia, etc.), posibilitando así la desaparición de otros observatorios, con el consiguiente ahorro para las arcas públicas.

En otro orden de cosas, este Consejo cree que el Decreto debería incidir en mayor grado en que la información y los productos de este Observatorio (artículo 8), sean accesibles y prácticos para que los usuarios finales de los mismos puedan considerar a este organismo realmente útil. En este sentido, estimamos que en el artículo 6, primer apartado, cuando se dice que una de las acciones concretas dentro de la función de estudio e investigación será la de “*difundir la documentación científica (estudios, encuestas, investigaciones y publicaciones)*”, sería conveniente concretar a quiénes se va a difundir esta documentación.

15/10 

Además, sería bueno que el propio Observatorio recabe y emplee información de las organizaciones que forman parte de los foros de participación en el ámbito de los Servicios Sociales y que, además, su servicio también vaya destinado de forma especial a dichas organizaciones. De esta manera, la retroalimentación de información y datos dará un valor añadido a los estudios que realice el Observatorio.

Por último, recomendamos que desde el propio Decreto se explicité el que los datos obtenidos y los resultados de los estudios tengan un carácter comparativo con los de otros ámbitos, nacionales e internacionales. Esto permitirá tener una idea más global de la situación de nuestro Sistema de Servicios Sociales.

Concluidas las consideraciones de carácter general, el CES Vasco estima necesario emitir las siguientes específicas:

## CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

### Artículo 3. Objeto

Este artículo dice que *“el Observatorio Vasco de Servicios Sociales, en tanto que instrumento de referencia para la toma de decisiones, tiene por finalidad promover las medidas necesarias para la garantía y la mejora de la calidad de los servicios sociales”*.

15/10

*d* Nos preguntamos si no sería más acertado decir “proponer” en lugar de “promover”.

### Artículo 6. Funciones

La primera de las funciones que el Decreto otorga al Observatorio Vasco de Servicios Sociales es la de estudio e investigación, en el marco de las prioridades establecidas en el Plan Estratégico de Servicios Sociales. Entre las actuaciones concretas que derivan de esta función, destacaremos dos, acerca de las cuales queremos realizar las siguientes observaciones:

- Primera. Estudiar las causas y factores que determinan los cambios sociales.

Opinamos que el texto ganaría en claridad si se concretara si se refiere a todos los cambios sociales o, por el contrario, a una serie de ellos.

- Segunda. Detectar las necesidades y analizar la demanda, con fines de planificación.

Debería precisarse a qué necesidades se refiere, así como a qué demanda.

### Artículos 5. Ejes temáticos y 6. Funciones

En ambos artículos, lo mismo que en el texto de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, se hace referencia a la dimensión ética y bioética de la práctica profesional de los servicios sociales.

Este Consejo cree que sería conveniente que en el Decreto se definan ambos conceptos.

### **IV. CONCLUSIÓN**

---

El CES Vasco considera adecuada la tramitación del Proyecto de Decreto del Observatorio Vasco de Servicios Sociales, con las consideraciones que este órgano consultivo ha efectuado.

15/10 **d**

En Bilbao, a 9 de diciembre de 2010

Vº Bº El Presidente  
Juan María Otaegui Murua

El Secretario General  
Francisco José Huidobro Burgos