



EU Funds for Social Services

GUÍA TÉCNICA SOBRE INTERVENCIONES EFECTIVAS EN SERVICIOS SOCIALES

RECOMENDACIONES DE
POLÍTICAS Y PASOS PRÁCTICOS
PARA SERVICIOS SOCIALES



Co-funded by
the European Union

EL PROYECTO HELPDESK

El proyecto «**Helpdesk: Fondos de la UE para servicios sociales**»

(HELPDESK) tiene como objetivo llegar a las principales partes interesadas europeas y nacionales involucradas en la financiación de la UE (gestión compartida) y a los proveedores de servicios sociales para que trabajen de manera más eficiente en la distribución y el uso del Fondo Social Europeo+ (FSE+) y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para proyectos de inclusión social. La asociación ha desarrollado varias herramientas durante el proyecto, para facilitar este proceso basado en el conocimiento recopilado sobre las necesidades y desafíos, así como las buenas prácticas de uso del FSE+ y el FEDER para proyectos de servicios sociales en los estados miembros de la UE.

El proyecto sienta las bases de un Helpdesk para Servicios Sociales con dos prioridades principales:

- apoyar a los proveedores de servicios sociales y a los coordinadores locales/regionales de servicios sociales en el acceso y uso de los fondos de la UE (FSE+ y FEDER en particular);
- ayudar a las autoridades de gestión nacionales (u organismos similares) a asignar de manera eficiente los fondos de la UE (FSE+, FEDER en particular) para financiar intervenciones de calidad en el campo de los servicios sociales.

El Proyecto HELPDESK trabaja con miras a tres objetivos principales:

- ·promover el desarrollo de capacidades y la sensibilización sobre cómo los fondos de la UE (en particular, el FSE+ y el FEDER) pueden apoyar mejor las intervenciones efectivas de los servicios sociales;
- ·facilitar la simplificación del acceso y el uso de los fondos de la UE para los servicios sociales;
- facilitar el intercambio y la cooperación entre las autoridades de gestión, los proveedores y coordinadores de servicios sociales y la Comisión Europea para garantizar que las prioridades de financiación se basen en una evaluación de las necesidades y se dirijan a intervenciones eficaces de servicios sociales basadas en pruebas.

Como se puede ver en las prioridades y objetivos del proyecto, los principales grupos objetivo se pueden definir como:

- Comisión Europea;
- autoridades de gestión y organismos intermedios (o autoridades nacionales/regionales/locales correspondientes);
- servicios sociales (locales/regionales/nacionales).

La Guía técnica sobre intervenciones efectivas en servicios sociales ofrece una herramienta integral para que las autoridades de gestión (AG) y los proveedores de servicios sociales optimicen la utilización de los recursos del Fondo Social Europeo Plus (FSE+) y del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

El desarrollo de esta guía implicó un enfoque de investigación multifacético, comenzando con la investigación documental para crear hojas de perfil de países para cada Estado miembro de la UE. Estas hojas proporcionaron información crucial sobre las prioridades de financiación, los montos y las entidades gestoras a nivel nacional. Se realizó una encuesta europea dirigida tanto a las AG como a los servicios sociales en los 27 Estados miembros para evaluar las necesidades, desafíos y oportunidades para acceder y utilizar los fondos FSE+ y FEDER. Además, los Foros nacionales de recopilación de evidencia (NEGF) facilitaron debates en profundidad entre las partes interesadas, confirmando las tendencias emergentes y proporcionando información cualitativa. Se revisó la bibliografía existente para complementar los hallazgos, y se llevaron a cabo una serie de talleres intersectoriales y temáticos para elaborar estrategias de intervención efectivas.

La Guía técnica aborda las brechas y los desafíos críticos que enfrentan las AG y los servicios sociales por igual. Desde la racionalización de los procesos de gestión de fondos hasta la maximización del impacto social, esta guía ofrece estrategias viables para fomentar la colaboración y la innovación en la prestación de servicios sociales de acuerdo con los diferentes tipos de partes interesadas, ya sean proveedores de servicios sociales, autoridades de gestión (implementadoras y políticas) o la Comisión Europea (CE).

El presente documento se basa en el resumen de los resultados incluidos en la versión final de la Guía técnica sobre intervenciones efectivas en servicios sociales. El presente documento describe las recomendaciones clave de políticas para que los servicios sociales las tengan en cuenta al programar e implementar intervenciones.

Estas recomendaciones de políticas abogan por un enfoque sistemático para desarrollar e implementar servicios sociales que prioricen las necesidades y los derechos de las personas y los grupos marginados. Enfatizan la importancia de propuestas de proyectos basadas en evidencia que aborden de manera eficiente diseños de servicios centrados en las personas, orientados a los usuarios y basados en derechos, también a través de la integración y la asociación con diferentes partes interesadas. Describen la importancia del uso de la tecnología para mejorar la calidad del servicio. Además, destacan la importancia de contar con personal debidamente formado, que garantice su seguridad y apoyo, al tiempo que defiende los principios de derechos humanos, inclusión social y no discriminación en toda la prestación de servicios.

Las recomendaciones de políticas son el resultado de una colaboración integral con los servicios sociales, las AG, la CE y otras partes interesadas pertinentes. Las medidas identificadas representan la voluntad de fomentar la cooperación en curso para un mayor impacto.

El documento también proporciona pasos prácticos que los servicios sociales pueden emprender para mejorar de inmediato la prestación de servicios sociales.

RECOMENDACIONES DE POLÍTICAS

03

- Antes de desarrollar propuestas de proyectos, se debe realizar una **evaluación de necesidades** para identificar las necesidades específicas de la población (objetivo) y asegurar que los servicios sociales estén adaptados para satisfacer esas necesidades.
- La evaluación de necesidades realizada por los servicios sociales interesados en elaborar propuestas de proyectos y, cuando corresponda, en cooperar con otras partes interesadas clave, en particular gobiernos locales y regionales, servicios de empleo público, organismos de seguro social, otras organizaciones sin fines de lucro/de economía social, etc., debe sentar las **bases para desarrollar, introducir y ampliar diseños de servicios que estén centrados en las personas, basados en derechos y que empoderen a las personas que necesitan cuidado y apoyo.**
- Al desarrollar propuestas de proyectos, se deben usar **soluciones comprobadas y basadas en evidencia** para tener servicios sociales que **aborden las necesidades** de usuarios individuales y necesidades identificadas de un grupo específico de usuarios marginados o desfavorecidos de una manera efectiva y eficiente.
- Se deben diseñar y promover servicios sociales **integrados e integrales** que involucren asociaciones con otros proveedores de servicios y los gobiernos locales y regionales correspondientes, servicios de empleo público u organismos de seguro social.
- Se deben implementar mecanismos y usar **indicadores cuantitativos y cualitativos** para controlar y evaluar los efectos de la prestación de servicios y garantizar que los servicios sociales probados o ampliados con el apoyo financiero del FSE+ o el FEDER puedan responder mejor a las necesidades de los usuarios y mejorar su bienestar (también en referencia al principio de coproducción).
- Se deben diseñar servicios sociales de manera tal que sean **accesibles a todos los usuarios**, incluidos aquellos con discapacidades físicas o intelectuales, al ofrecer medidas de apoyo o personal de asistencia, y eliminar las barreras físicas o de comunicación.
- Se deben diseñar servicios sociales que utilicen **tecnologías de la información y la comunicación** de manera tal de **mejorar la calidad del servicio**, facilitar el trabajo del personal que los ofrece y garantizar los derechos y la autonomía de los usuarios de servicios, basándose en sus capacidades individuales.
- Se deben diseñar servicios sociales probados o ampliados con el apoyo financiero del FSE+ o el FEDER que pretendan contar con **personal formado** de manera adecuada, **disponible** en cantidad adecuada, **protegido** según los requisitos de salud y seguridad, y **apoyado** por herramientas digitales y de gestión para prestar servicios de alta calidad que respondan a las necesidades de los usuarios.
- Se deben diseñar servicios sociales que **respeten los derechos de los usuarios finales**, faciliten la **inclusión social** y eviten la **discriminación**, la **segregación** y la **exclusión social**.

PASOS PRÁCTICOS

04

La siguiente es una lista de medidas que los proveedores de servicios sociales pueden implementar de manera inmediata para garantizar que el FSE+ y el FEDER contribuyan a asegurar el acceso a servicios sociales, en consonancia con los principios del Pilar Europeo de Derechos Sociales y otros marcos de políticas locales, regionales, nacional y europeas, y leyes internacionales. Las medidas pretenden abarcar asuntos horizontales que afectan los servicios sociales en la Unión Europea.

01



Realizar una evaluación de necesidades

para identificar las necesidades específicas de la población (objetivo) y asegurar que los servicios sociales estén adaptados para satisfacer esas necesidades.

02



Implementar un enfoque centrado en el usuario

para la prestación de servicios que se centren en las necesidades y preferencias de los usuarios individuales. Involucrar a los usuarios en el diseño y desarrollo de servicios implementando un mecanismo de coproducción.

03



Utilizar prácticas basadas en la evidencia

para garantizar que los servicios sean efectivos y eficientes para satisfacer las necesidades de los usuarios.

04



Desarrollar asociaciones

con otros proveedores de servicios para garantizar que los usuarios reciban servicios integrales y coordinados.

05



Asegurarse de que el personal esté adecuadamente formado

disponible en números adecuados, protegida según los requisitos de salud y seguridad, y apoyada por herramientas digitales y de gestión para brindar servicios de alta calidad que respondan a las necesidades de los usuarios.

06



Implementar un programa de garantía de calidad

para seguir y evaluar la prestación de servicios y garantizar que los servicios satisfagan las necesidades de los usuarios.

07



Asegurarse de que los servicios sean accesibles

a todos los usuarios, incluidos aquellos con discapacidades físicas o intelectuales, al eliminar las barreras físicas y de comunicación.

08



Utilizar tecnología

para impulsar y mejorar la prestación de servicios, como los servicios de tele salud o la reserva de citas en línea, pero también para garantizar la formación adecuada para poder utilizar correctamente los dispositivos digitales por parte del personal y los usuarios.

09



Proporcionar información y educación

a los usuarios sobre sus derechos y prerrogativas a los servicios sociales. Asegúrese de que los proveedores de servicios también conozcan los derechos y derechos de los usuarios.

10



Desarrollar e implementar un mecanismo de quejas y comentarios

para garantizar que los usuarios puedan aportar comentarios y plantear inquietudes sobre la prestación de servicios.



EU Funds for Social Services

MÁS INFORMACIÓN EN:
WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU



Co-funded by
the European Union