

Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de Servicios Sociales
e Integración Social

Jornada de consulta sobre los retos de inclusión social de la Comunidad de Madrid

**17 de febrero de 2016
9:00 h a 17:00 h**

“Centro de Esclerosis Múltiple de la Comunidad de Madrid Alicia Koplowitz”
Bulevar de José Prat 40-42 (Valdebernardo), 28032 Madrid Tfno. 913 01 65 60

RESUMEN DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

OBJETIVOS

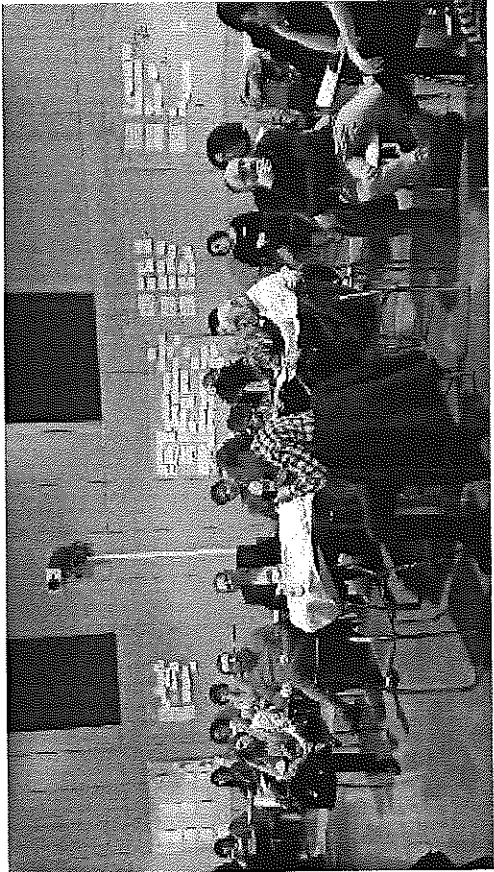
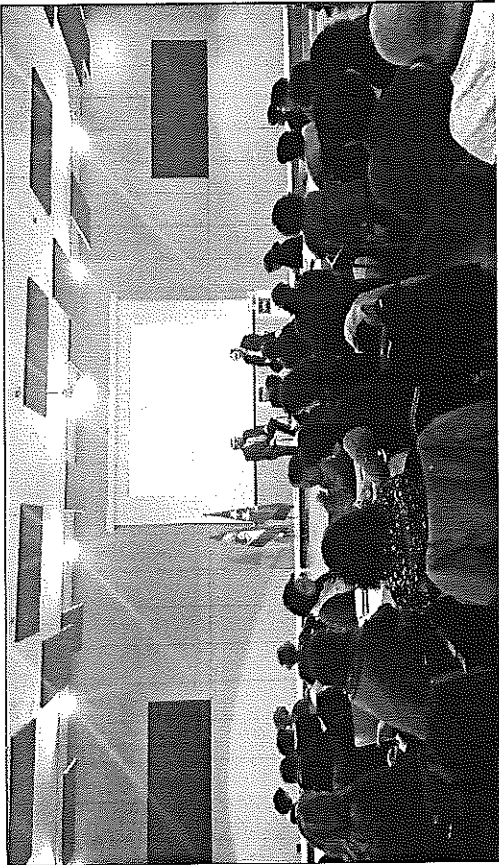
El objetivo de la jornada fue abrir un espacio de debate y reflexión que permitiese contrastar opiniones y recopilar propuestas para acotar y concretar los objetivos y tipo de medidas a incluir en la Estrategia. Para ello se organizaron dos sesiones de grupos de discusión.

Grupos de discusión 1: QUÉ temas y problemáticas prioritarias

- Renta mínima
- Itinerarios de inserción socio-laboral
- Acceso a servicios y servicios inclusivos (salud, educación...)
- Vivienda y concentración espacial de la pobreza
- Pobreza infantil
- Pobreza energética
- Intervención familiar (incluido familias mono-parentales y menores)
- Mujeres en especial situación de vulnerabilidad

Grupos de discusión 2: CÓMO enfoques de actuación, herramientas y sistema de coordinación

- Revisión y desarrollo normativo
- Mejoras en la planificación, seguimiento y evaluación de servicios y programas
- Metodologías de intervención: atención personalizada y el enfoque comunitario
- Reducción de la burocracia y simplificación de trámites y procedimientos
- Cooperación entre áreas y departamentos y administraciones
- Enfoque territorial y cooperación en el nivel local
- Herramientas de información, gestión y seguimiento
- Implantación de medidas innovadoras



Sesión 1. Tema 1. Renta Mínima

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias para la implantación
<p>1. Normativa restrictiva y desajustada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el concepto de unidad de convivencia (último reglamento, convivencia de varias familias en un mismo domicilio, cuando hay un empleo en el domicilio pero son varias familias...) • Ayuntamiento como punto de entrada y la instrucción en la Comunidad Autónoma • Normas claras sobre ingresos y bases que se utilizan para los cálculos • Gradualidad de la prestación para hacerla compatible con el empleo • Contemplar la excepcionalidad para casos especiales (refugiados, víctimas de trata) • No exigir antigüedad en el empadronamiento • Ser flexibles con el domicilio teniendo en cuenta la movilidad de domicilio de algunas personas • En el caso de los extranjeros solo exigirles el pasaporte • Cobro retroactivo de la prestación 	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad política • Aplicación efectiva del doble derecho • Concepto: no solo prestación sino también corresponsabilidad • Apoyo presupuestario para hacer efectiva la normativa • Ordenar la cartera de servicios • Reparto del empleo • Sistema telemático de gestión • Explotar la información existente para planificar • Jornadas de intercambio sobre RMI en distintas autonomías
<p>2. Medidas de activación y empleo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estrecha colaboración con las oficinas de empleo • Apoyo prioritario a los perceptores de RMI en las oficinas de empleo • Especialización en las oficinas de empleo para atender a los perceptores de RMI • Mejorar los sistemas de coordinación • Desarrollar herramientas de derivación al empleo para ajustar perfiles y niveles • Evitar duplicidades entre oficinas de empleo y Agentes de Desarrollo Local. 	
<p>3. Seguimiento y apoyo individualizado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos y dotación específica • Trabajar los previos a la empleabilidad • Proyectos adaptados a las personas y sus proyectos de vida • Recuperar los proyectos de acompañamiento • Programas de créditos con los usuarios • Formación a quienes hacen los proyectos 	
<p>4. Burocracia, lentitud, retrasos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar que la burocracia penalice al beneficiario • Control y seguimiento para evitar fraude 	
<p>5. Escasa cobertura dotación</p>		
<p>6. Permanencia prolongada</p>		
<p>7. Implicación responsable de personas perceptoras</p>		

Sesión 1. Tema 2. Itinerarios de inserción socio-laboral

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias para la implantación
<p>1. Falta de recursos y mala distribución</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de personal bajando los ratios entre: profesionales, población en exclusión, población en general. Es decir, que se tengan en cuenta más profesionales por población en riesgo de exclusión. • Una redistribución y aumento de recursos en función de los medios materiales. • Que la administración asuma el papel de promotora de políticas activas de empleo. • Ley que equipare los beneficios sociales que tienen las empresas respecto a la discapacidad en lo relativo a las personas con riesgo de exclusión. • Revisión de la Ley del servicio doméstico para equiparar el derecho a cobrar el subsidio de desempleo. 	
<p>2. Falta de coordinación y desconocimiento de los recursos de empleo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obligatorio por ley la creación de mesas de empleo de coordinación entre oficinas de empleo, seguridad social, ADL locales, educación, sindicatos y empresas. • Inventario de recursos actualizados en todos los sentidos de los recursos (Humanos, materiales, etc.) • Mapa interactivo de las personas y los programas que se hacen a nivel de la Comunidad de Madrid y que todo el mundo tenga acceso. • Que la administración lidere la difusión y coordinación de todo esto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Para elaborar este Plan Estratégico deberían de asistir a estos encuentros también Empleo, Sanidad, Vivienda y Educación como participantes activos.
<p>3. Las políticas generales en relación a los itinerarios de inserción Socio-laboral no son suficientemente flexibles a la población en situación de exclusión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pasarélas para el empleo • Empleo público para personas en riesgo de exclusión social. • Cláusulas sociales en los contratos públicos de la Administración. • Flexibilidad de los itinerarios y adaptabilidad <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento (cuando termine un itinerario que haya sesiones posteriores de seguimiento más allá del final del itinerario) - Servicios y proyectos prelaborales (antes de la entrada al mundo laboral, por ejemplo para jóvenes) - Añadir otras medidas al mismo nivel, no solo centrarse en lo laboral: por ejemplo, dar el abono transporte gratuito, ingresos básicos, etc. 	

Sesión 1. Tema 3. Acceso a servicios y servicios inclusivos (salud, educación...)

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias implantación
<p>1. No están bien identificadas las necesidades reales de la ciudadanía y colectivos de intervención y, en consecuencia, los recursos y respuestas que se ponen en marcha no están bien adaptadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En relación a la satisfacción de necesidades: <ul style="list-style-type: none"> - Establecer convenios y pactos entre las diferentes áreas (empleo, vivienda...) - Adaptar los programas a colectivos específicos - Poner en marcha los mecanismos necesarios para detectar necesidades en colectivos específicos de mayor vulnerabilidad y situación de exclusión (personas sin hogar o enfermedad mental que al no acceder a los recursos ni siquiera se pueden obtener unos mínimos datos) • En relación a la explotación de los datos: <ul style="list-style-type: none"> - Realizar diagnósticos con la participación de todos los agentes implicados - Explotación pública de los datos trimestralmente (SIUSS/RMI) por parte de la Comunidad de Madrid - Utilizar los datos ya existentes e identificar los territorios y colectivos más vulnerables - Que las bases de datos sean compartidas entre las diferentes áreas y departamentos - Medición y publicación permanente y periódica sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en los programas • En relación a qué tipo de datos recoger: <ul style="list-style-type: none"> - Dotar de más recursos a los SS.SS. para poder desarrollar las medidas - Realizar más consultas/estudios con las entidades que están en el terreno (SS.SS) - Establecer reuniones dinámicas con las personas que acuden a los SS.SS. - Creación de distintos observatorios que produzcan y generen información constante y eficaz sobre la detección de problemas 	
<p>2. Excesivos requisitos burocráticos a nivel interno y también para la ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que exista un expediente único con un repositorio de documentación obtenida y entregada por parte del usuario/a • Crear una base de datos común entre las administraciones, empresas privadas y tercer sector que facilite a la ciudadanía y a los profesionales la posibilidad de acceder a determinada documentación sin tener que repetir trámites. • Sistematizar un protocolo general e integral en el que se identifique la situación y los recursos disponibles para generar un itinerario de intervención común. • Crear protocolos de información que sean los mismos y compartidos entre las diferentes administraciones públicas • Simplificación de los procedimientos de acceso a cualquier servicio • Eliminación de requisitos "a priori" que puedan ser cumplimentados con posterioridad • Modificación de las ordenanzas municipales en el Ayto. de Madrid (ej. Ayudas a domicilio y de emergencia) 	

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias implantación
<p>3. Falta de información a profesionales y ciudadanía/Mala gestión de la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una plataforma interprofesional que contenga toda la información sistematizada y actualizada para poder estar permanentemente actualizados en lo referente a los recursos, normativas... • Incrementar las campañas de sensibilización • Sistematizar un protocolo de recogida de satisfacción de la ciudadanía/usuarios-as • La Administración Pública debe esforzarse en sistematizar la información • Crear observatorios que recopilen información y elaboren informes diagnósticos. Ej. Observatorio de la infancia en el Ayuntamiento de Madrid • Informar a la ciudadanía de los recursos disponibles a través de los medios de comunicación • Elaborar una guía de recursos de ayudas 	

Sesión 1. Tema 4. Vivienda y concentración espacial de la pobreza

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias para la implantación
<p>1. Falta promocionar más y mejorar la vivienda social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar el parque de viviendas ampliando el concepto de vivienda social que no es solo vivienda pública (hay particulares, bancos, constructoras, etc. que pueden ampliar el parque de vivienda social) • Ampliar el presupuesto • Fomentar cesiones temporales de viviendas a partir de campañas específicas para propietarios/as y crear un registro de estas viviendas (ha pasado con la crisis de los refugiados) • Generar un servicio de acompañamiento y gestión de la confianza con propietarios de viviendas para que estén dispuestos a alquilar a personas en riesgo de exclusión • Dar más competencias a la Agencia de Vivienda de la Comunidad de Madrid para que pueda gestionar las viviendas públicas y privadas • Generar una ventanilla única para la solicitud, acceso, gestión de viviendas que sea más ágil y eficiente. • Mapa digital accesible del parque de viviendas disponibles en la comunidad de Madrid para poder gestionarlo y tramitarlo desde cualquier municipio de la Comunidad. • Aprovechar la RSC de las empresas y bancos para que se impliquen en la construcción de viviendas sociales, alquiler de viviendas sociales o cesión de viviendas sociales a cambio de un certificado de empresa responsable colaboradora con la Comunidad de Madrid. • Mayor intervención del Estado hacia la regulación tanto de mercado inmobiliario, como de las fórmulas de financiación para que las leyes no favorezcan un incremento desmesurado del precio de la vivienda y un endeudamiento excesivo de las familias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estas medidas deben ir acompañadas en paralelo de campañas para fomentar opciones más flexibles y económicas que la propiedad privada para cambiar la cultura de este país que ha sido de comprar a diferencia de otros países de Europa. • Es necesaria más transparencia en la gestión para entender que la vivienda es efectivamente una prioridad de esta Administración. • Hace falta voluntad política y dar coherencia en el plano político a todos los niveles (estatal, autonómico y local) para unificar acciones. • El espacio dónde tiene que recaer la gestión es local por cercanía con la ciudadanía pero cuando este transita a otras CCAA, debe poder hacerlo con facilidad desde un trabajo supra territorial.
<p>2. Hay colectivos con necesidades específicas a tener en cuenta en relación con la vivienda (población gitana, inmigrantes, personas sin hogar, LGTB)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generar apoyos y acompañamientos específicos para estos colectivos en el acceso, asentamiento y uso de las viviendas sociales. • Generar un catálogo de situaciones habitacionales diversas en base a las necesidades diversas (una regulación general y luego la posibilidad de aspectos adaptados a cada persona) 	<ul style="list-style-type: none"> • Se pone el ejemplo del programa Vive y Convive dónde población joven universitaria comparte piso con personas de algún colectivo más vulnerable (LGTB)

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias para la implantación
<p>3. Estigmatización de la vivienda pública y generación de zonas excluidas con alto conflicto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover procesos de mediación vecinal intercultural para la integración • Generar campañas de sensibilización a la sociedad • Evitar la concentración de vivienda pública por guetos o zonas, generar una distribución espacial inclusiva. • Que en las promociones de vivienda pública se tenga en cuenta el diseño arquitectónico de los espacios en base a las necesidades y a la estética • Acompañamiento a las personas realojadas para que se integren y se adapten al entorno (una especie de protocolo de acogida) y marcar objetivos y retos individuales a las personas para evaluar si lo han conseguido • Incrementar los recursos profesionales para los acompañamientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Un ejemplo es el programa del Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid y Obra Social La Caixa dónde se elabora un diagnóstico de una zona y los recursos del entorno comunitario para después poder intervenir y encontrar soluciones para las personas. • En otros países de Europa las grandes ciudades tienen cuotas por barrios para integrar a colectivos en situación de exclusión social.
<p>4. Desahucios</p>		
<p>5. Chabolismo</p>		

Sesión 1. Tema 5. Pobreza infantil

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias para la implantación
<p>1. Ingresos insuficientes familiares</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento presupuestario y agilidad gestión (adaptado a la realidad) • Programas de inserción laboral y acompañamiento social (inclusivo) • Sistematizar los costes y servicios proporcionales a los ingresos • Valorar sistemas de ayuda “directa” por menor • Acompañamiento social = objetivos y compromisos de las familias 	
<p>2. Entorno territorial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas de prevención desde el ámbito local (permanentes y una financiación estable) – estrategia: trabajo en red (entidades sociales) • Dinamización y coordinación con entidades que hay a nivel local/comunitario que permitan la participación de menores • Dar voz a niños y niñas/escucharles – participar • Educar y empoderar a niños y niñas a participar 	
<p>3. Desigualdad en el acceso a servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecas con ordenadores y acceso a internet gratuito • Apoyo escolar gratuito 	

Sesión 1. Tema 6. Pobreza energética

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias para la implantación
<p>1. Inexistencia de legislación que garantice las garantías de suministro y derechos del consumidor/usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer determinados periodos al año donde no se puedan cortar suministros (invierno-calefacción). • Establecer periodos de preaviso (que sean más amplios). • Comunicación con oficinas de consumo, establecer canales de comunicación para conocer casos de impagos. • Reconocimiento de sectores y colectivos bonificados a priori (PNC, RMI). 	<ul style="list-style-type: none"> • Vivienda: <ul style="list-style-type: none"> - Impulsar ayudas/proyectos que mejoren eficiencia energética. Los + pobres viven en casas energéticamente + caras que requieren una inversión inasumible por hogares vulnerables.
<p>2. Precio elevado del suministro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coste suministros: porcentaje máximo sobre ingresos (SMI) • Eliminación de cuota de reenganche. • Baremos en función de IPREM. • Segmentar las horquillas de potencia. • Acceso a ayudas de eficiencia energética. 	
<p>3. Prácticas abusivas por parte de las compañías suministradoras</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de buenas prácticas por parte de las compañías de suministros, que garanticen la transparencia. • Facilitar acceso a las reclamaciones • Sancionar a las empresas que no faciliten el bono social. • Extender los convenios con todas las compañías. 	<ul style="list-style-type: none"> • No olvidar: <ul style="list-style-type: none"> - Alternativas energéticas. - Ahorro energético: pedagogía y sensibilización.
<p>4. Requisitos de acceso demasiado exigentes para el Bono Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asociar de forma automática la bonificación de suministros a otras ayudas. • Subir el supuesto de máxima potencia energética de 3,3 Kw a 4,6 Kw. • Contemplar el RPC y quitar el supuesto de desempleado. • Medidas para adelantarse al impago para tramitar ayudas. 	
<p>5. Tardanza en la resolución de la gestión de las ayudas</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla única a nivel de Comunidad de Madrid y ayuntamientos

Sesión 1. Tema 7. Intervención familiar (incluido familias mono-parentales y menores)

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias implantación
<p>1. Conflictos familiares y consecuencias en menores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Especialización de los profesionales que atienden a familias y menores y mayor dedicación de los profesionales de intervención familiar. • Formación específica en intervención familiar para los profesionales. • Herramientas concretas de trabajo con objetivos, tiempos y formas de trabajo específicas. • Rapidez y agilidad judicial en los procesos de conflicto familiar (separaciones, divorcio, violencia...), sobre todo en los que hay menores. Promoción de un proceso judicial de emergencia para poder agilizar los procesos que así lo requieran. • Centros especializados de apoyo a la familia. • Más coordinación con instituciones que atienden al menor (colegio, centro de salud...) • Crear redes de apoyo entre familias. ¿Bancos del tiempo? • Atención global. • Mejorar los equipos de valoración psicosocial judiciales. Al programa de familia de Servicios Sociales se le pide una especialización que no es posible por falta de recursos específicos. • Prever los apoyos en procesos de reagrupación o reincorporación familiar (ex tutelados). • Intensificar programas para jóvenes de 18 a 21 años (transición a la vida adulta). • Escuelas de padres y madres y apoyo a la mediación. 	
<p>2. Conciliación, con especial atención a la monoparentalidad/monomarentalidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos fiscales a empresas que favorezcan conciliación. • Reforma de la legislación laboral. • Políticas de empleo protegido que ajusten el horario laboral a madres/padres sin apoyo. • Promover redes de apoyo mutuo, como bancos del tiempo, con apoyo de las Instituciones. • Políticas específicas de apoyo a la monoparentalidad. • Favorecer espacios lúdicos, culturales, educativos y extraescolares para menores, y así favorecer la inserción laboral de padres y madres. 	
<p>3. Falta de recursos y profesionales especializados en Servicios Sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa marco de actuación de los servicios sociales municipales. • Definir los profesionales que deben incorporarse en los centros de Servicios Sociales en cuanto a la intervención familiar. • Definir en los convenios de Servicios Sociales el personal por: programas, ratios y profesionales. • Formación especializada en intervención familiar facilitada por la Comunidad de Madrid o el Ministerio para facilitar la homogenización del trabajo con familias. • Cuidado a los profesionales. • Proveer de recursos a Servicios Sociales para la implantación de recursos especializados en intervención familiar con profesionales que favorezcan el trabajo interdisciplinar. • Financiación de este servicio de 2º Nivel (Especializado). 	

Sesión 1. Tema 8. Mujeres en especial situación de vulnerabilidad

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias para la implantación
<p>1. Dificultades en el acceso a ciertos <u>servicios clave</u> por parte de mujeres más vulnerables (víctimas de trata, gitanas, inmigrantes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilizar el requisito de empadronamiento para el acceso a prestaciones • Apostar por la ventanilla única para simplificar las gestiones (que se reduzca el tiempo que hay que dedicar a las gestiones con la Administración) • Coordinación entre servicios sociales y ONG/entidades especializadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer uso del certificado del profesional de referencia para acceder a ciertos recursos, tomando el ejemplo del protocolo que existe para personas sin hogar • Autorización de oficio por parte de las AAPP para acceder a los datos de las personas que soliciten las ayudas • Promover que las gestiones se puedan hacer online • Mesas de participación mixtas (AAPP/ONG): a veces las ONG no pueden participar o las AAPP clave no están. No crear nuevas, utilizar los existentes
<p>2. Falta recursos específicos de apoyo a la conciliación / Tendencia al trabajo a tiempo parcial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Activar las medidas de igualdad y conciliación en los convenios colectivos • Permisos de paternidad equiparados a los permisos de maternidad • Reforzar las ayudas a domicilio a mujeres con cargas familiares, especialmente niños/niñas de 0 a 3 años • Acciones de sensibilización sobre corresponsabilidad especialmente con grupos vulnerables 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor transversalidad de la educación • Mayor coordinación entre igualdad: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Educación ▪ Empleo • Solucionar la cuestión del certificado de exclusión social para la bonificación de la contratación – protocolo ágil. (procedimiento común para todos los servicios sociales) (solo lo tiene el Ayuntamiento Madrid)
<p>3. La falta de reconocimiento de los títulos especialmente en el ámbito socio-sanitario y en relación a las mujeres inmigrantes (certificación profesional en el cuidado de personas dependientes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria de evaluación: para acreditar la experiencia laboral o para reconocer los cursos realizados por la vía formal o no formal • Aplicación de la perspectiva de género en todo el ciclo de gestión de la Estrategia (diagnóstico y diseño – informes de impacto de género; ejecución; seguimiento y evaluación), destacando los grupos de mujeres especialmente vulnerables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que hombres y mujeres se impliquen en las políticas de igualdad entre hombres y mujeres (en muchos casos)
<p>4. La discriminación de las mujeres (especialmente discriminación interseccional)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de sensibilización y educación a mujeres, especialmente vulnerables. Participación de referentes: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escuela de padres / ONG / Deporte femenino / Consejos de mujeres • Refuerzo de los servicios de inspección para que estudien y atiendan situaciones de discriminación por ser mujer • Visibilizar la imagen positiva de las mujeres inmigrantes y gitanas 	<ul style="list-style-type: none"> • Acción positiva de inserción laboral con las empresas a través RSC • Formación a todo el personal y organismos de la Comunidad de Madrid transversalmente en: mediación intercultural, género y emprendimiento

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias para la implantación
<p>5. Falta de autonomía de las mujeres y de empoderamiento y reconocimiento para ejercer sus derechos de ciudadanía (cuanto más vulnerable menos acceso a derechos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo de la mujer de la Comunidad de Madrid con participación de grupos vulnerables • Refuerzo del asociacionismo femenino especialmente en grupos vulnerables (ej. inmigrantes / gitanas). 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el acceso a ONG que trabajan con mujeres vulnerables al Consejo de la Mujer de la Comunidad de Madrid • Pantallas de TV en juntas de distrito, SEPE etc. donde se visiblen los programas de activación de asociaciones y administración pública

Sesión 2. Tema 1. Revisión y desarrollo normativo

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias implantación
<p>1. Implementación y actualización normativa y presupuestaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de evaluación y adaptación continuada de la normativa Baja dotación económica Falta de planes legalmente exigibles Falta de previsión para la actualización normativa Falta desarrollo reglamentarios Incumplimiento de la normativa existente 	<ul style="list-style-type: none"> Que las leyes prevean mecanismo de revisión para adaptarse a las nuevas realidades Utilizar mejor las disposiciones existentes antes de hacer nuevos desarrollos normativos Establecer catálogo de derechos y responsabilidades de la persona Memorias económicas de las leyes más serias y documentadas Estimabilidad y continuidad presupuestaria Responsabilidad administrativa ante el incumplimiento de los derechos exigibles legalmente 	
<p>2. Diseño normativo participativo</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de reconocimiento del Tercer Sector como interlocutor Falta de previsión de supuestos especiales para determinadas situaciones (población emigrante en situación administrativa y regular, violencia de género Víctimas de trata) Leyes que excluyen la participación de la población afectada Falta de medidas de apoyo a la calidad de los servicios sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilización sobre la importancia y necesidades sociales Información continuada a los afectado sobre sus derechos Comités de participación de las personas beneficiarias en la gestión y mejora de los proyectos Implicar a los consejos de bienestar social en los diseños normativos Consultar y crear mecanismos formales de consulta de las ONG Promover la auto organización de los afectados Mejora de la Ley de Servicio Doméstico con derecho a desempleo 	
<p>3. Clarificación de competencias entre administración local y autonómica</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de claridad en la Ley de SS en la diferenciación entre atención primaria/administración local y Servicios especializados/CCAA Falta de claridad en las competencia municipales Contradicciones entre la Ley de Racionalización y la Ley de Servicios Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Clarificar competencia en: <ul style="list-style-type: none"> Alojamiento, personas sin hogar Gestión de la RMI Alcance de los servicios sociales en el plano local Dependencia Revisar la ley de racionalización desde la perspectiva de la descentralización al plano local 	
<p>4. Ley de Servicios Sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mecanismos de coordinación entre diferentes organismos que actúan en situación de exclusión Desarrollo de los planes sectoriales y estrategias previstas en la Ley Plan de calidad en la gestión e implementación Revisar desajustes de derechos vinculados al empadronamiento Que la ley establezca la cartera de servicios 	

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias implantación
5. Armonización normativa y competencial interdepartamental		

Sesión 2. Tema 2. Mejoras en la planificación, seguimiento y evaluación de servicios y programas

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias implantación
1. Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Planificaciones unificadas entre las diferentes administraciones y entidades sociales que contemplen la definición de competencias y funciones y garantice la explotación/dotación de los recursos necesarios • Acordar unos principios rectores básicos para la elaboración de los planes que aseguren el alineamiento con otros planes de otras administraciones • Contar con buenos diagnósticos (hacen hincapié en los datos cualitativos y de impacto) de necesidades adaptados a colectivos y grupos de intervención. 	
2. Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de estructuras de coordinación para el seguimiento del plan con todos los agentes implicados (definición de elementos y tareas) • Establecer un sistema de indicadores comunes • Crear un sistema de información que permita explotar indicadores y evaluar de manera eficiente • Revisar SIUSS 	
3. Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer indicadores no sólo cuantitativos sino CUALITATIVOS y de impacto • Implantar gestión de calidad en los centros y administraciones. 	

Sesión 2. Tema 3. Metodologías de intervención: atención personalizada y el enfoque comunitario

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias implantación
<p>1. Falta de recursos presupuestarios, humanos, formativos y tecnológicos para una mejor intervención</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de presupuestos y adaptación del mismo a la intervención. • Incrementar y redistribuir los presupuestos. • Mejor planificación y coordinación entre las distintas entidades y agentes sociales. • Posibilitar formación. • Adecuar recursos humanos y económicos a la población destinataria. • Más recursos destinados a prevención (puede que sea priorizar también, cambiar para no esperar a que la gente caiga en exclusión). • Uso de las nuevas tecnologías para unificar la intervención y mejorar. • Establecer unos criterios objetivos de distribución de personal. • Racionalizar los recursos. Asignación eficaz: €/habitante/año; ratio habitantes/ trabajador/a social; dispersión territorial. 	
<p>2. Falta de un modelo de intervención integral y común</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar diagnóstico participado sobre el modelo de intervención • Revisión de los procedimientos • Mejorar los procesos • Implementar un modelo único • Definir modelo en base a las familias y su contexto y no en base a los recursos • Espacios de participación y coordinación entre diferentes agentes de manera periódica • Diseñar y establecer canales de coordinación entre las consejerías (“de arriba abajo”). Que den soporte a lo que “voluntariamente” hace el profesional. 	
<p>3. Dispersión normativa y competencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis/ diagnóstico de la normativa vigente • Formación en normativa • Propuestas participativas respecto a las lagunas, duplicidades y complementariedades, y desde aquí redefinir el modelo • Promover el trabajo comunitario, también a nivel formativo. 	

Sesión 2. Tema 4. Reducción de la burocracia y simplificación de trámites y procedimientos

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias para la implantación
1. Falta de coordinación	<ul style="list-style-type: none"> • Programa único informático: sistema único información • Ventanilla única (petición de documentación) • Habilitación de documentación del tercer sector a administraciones. 	<p>Problema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia de administraciones • Falta de voluntad de cambiar
2. Reiteración en la petición de documentación (documentación inconseguible)	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalizar la documentación y facilitar esa documentación entre administraciones • Habilitación de otros medios de prueba 	
3. Burocracia interna y falta de racionalización herramientas	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitar base datos para almacenar información /informes... • Racionalizar los datos solicitados con el fin de eliminar los que no se van a explotar • Reducir intermediarios y áreas/servicios que se solapan 	
4. La normativa no se ajusta a la realidad	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de los agentes conocedores de la realidad social en la elaboración de normas/leyes. • Existencia de cajas de dinero para situaciones de emergencia que requieren solución inmediata 	
5. Falta de recursos personales y materiales		

Sesión 2. Tema 5. Cooperación entre áreas y departamentos y administraciones

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias para la implantación
<p>1. Falta de la eficacia y eficiencia en sistemas de información y gestión (sobre todo explotación) / cada uno tiene su "chiringuito" / falta de organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios comunes y sistemas para revisar y activar • Definir y clarificar las personas de referencia (interlocutores válidos) en la Comunidad de Madrid para los profesionales de atención primaria y de otras áreas temáticas > nombrar por área geográfica y tema • Comisiones transparentes <ul style="list-style-type: none"> - (ej. renta mínima) he desaparecido en la práctica (no en lo normativo) - Difundir los contenidos y resultados de las comisiones de seguimiento • Desarrollo normativo de servicios sociales que incluyan sistemas estables de coordinación y homogenicen ciertas cuestiones clave 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer sistemas de información bidireccionales que analicen información y conocimiento cuantitativo y cualitativo (herramientas de recopilación de información de ida y vuelta y espacio para compartir) • Compromiso de todas las consejerías a trabajar en colaboración
<p>2. Falta sistemas de cooperación inter-dept y entre CCAA y EELL (ahora no es coordinación, está centrado en el cumplimiento de exigencias y justificación)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo de la estrategia por la consejería y presidencia (en la agenda política) • Implicar de forma permanente a todas las áreas, con un liderazgo compartido (no solo liderazgo por SS) • Sistematizar y simplificar la variedad de espacios de coordinación a nivel técnico y replicar (permeabilidad: transferencia de conocimiento) estos espacios a niveles de responsables políticas 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso político de coordinación y voluntad de que sean estables • Procesos de sensibilización política para que el resto de áreas sean parte implicada y tengan la responsabilidad de fomentar la inclusión social • Estabilidad en principios de coordinación y en dirigentes (ha habido demasiados cambios). Además ya hay muchos sistemas y experiencias y poca voluntad política de darles continuidad.
<p>3. Desconexión de SS con empleo; esto está teniendo repercusión negativa en las personas y con otras áreas (educación/salud)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la corresponsabilidad de la atención a personas en situación de pobreza y exclusión social de todas las áreas • Establecer un plan de trabajo sistemático compartido independientemente de las personas que lleguen y se vayan 	

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias para la implantación
<p>4. No hay modelos ni coordinación sobre certificado de exclusión social (definición y criterios comunes) o pobreza energética / mucha disparidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolizar la identificación de las personas en exclusión social para evitar que esto dependa del criterio subjetivo del profesional de referencia, especialmente porque en la mayoría de los casos la emisión de dicho certificado responde a la solicitud de otros departamentos/entidades (empresas que quieren contratar a personas en situación de exclusión, por ejemplo) 	
<p>5. Se legisla en otras áreas sin contar con la implicación ni consulta o coordinación con los Servicios Sociales (no hay reciprocidad cuando los SS requieren de la coordinación de otras áreas) / excesiva diversidad en los sistemas de protección.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y definir la cartera de servicios con sus sistemas de coordinación y asignación de competencias 	

Sesión 2. Tema 6. Enfoque territorial y cooperación en el nivel local

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias implantación
<p>1. La rotación de los profesionales, la temporalidad de las subvenciones y los destinos incómodos hacen que las inversiones sean a corto plazo, ineficientes y hasta dañinas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fórmulas de financiación de los proyectos o servicio más estables. Si el plan de inclusión es a 4 años pues que las iniciativas lanzadas duren 4 años y haya presupuesto asignado para 4 años. Es lo lógico. • Marcos jurídicos de financiación más estables, a largo plazo y resoluciones más ágiles • Menos burocracia en la justificación y documentación de los proyectos y las intervenciones para poder emplear ese tiempo en atención y sistematización de información muy relevante. • Mayor estabilidad en el empleo de los profesionales • Promoción y movilidad de los trabajadores a través de incentivos • Distribución equitativa de los recursos y medios en función de las necesidades del barrio o la zona. Primar los apoyos allí donde haya más densidad, más problemática y menos servicios. • Acceso a la información de lo que se está trabajando en la zona para no duplicar esfuerzos ni recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Sociales podría liderar la coordinación de otros ámbitos, ser el elemento transversal junto a otras políticas complementarias.
<p>2. Los recursos arbitrarios por zonas generan derechos desiguales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer por zonas de un diagnóstico de las necesidades de la población en situación de exclusión social y establecer unas ratios de recursos en base a ello. • Definir criterios técnicos y profesionales de la distribución de los recursos (y no criterios políticos) • Definir una carta de servicios básicos para todas las zonas y luego ofrecer adaptaciones por necesidades específicas flexibles. • Homogeneizar indicadores, diagnósticos unificados y compartidos y que la distribución del presupuesto se haga en base a esto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las políticas de vivienda deben descentralizar guetos
<p>3. No hay mapas de diagnósticos completos, vivos, actualizados, compartidos de las zonas ni que muestren información a varios niveles (información global, información local, recursos públicos, privados, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una base de datos unificada y común con la información accesible para todas las áreas de servicios sociales. • Allí dónde ya hayan diagnósticos de zonas, no volver a diagnosticar sino pasar a planificar acciones. • Evaluaciones de impactos tras las actuaciones para ver qué ha funcionado y qué no y socializar los resultados • Redefinir los conceptos para que los diagnósticos sean más acertados (no es tanto hacer otra vez un diagnóstico como redefinir los conceptos y compartir su significado) • Generar herramientas que permitan compartir la información de manera ágil y sencilla 	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario tener espacios para la coordinación y el diálogo y construcción de protocolos comunes

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias implantación
4. Que la información llegue mejor a la ciudadanía y hacer más visibles a los servicios sociales		
5. Incertidumbre del impacto de la ley de racionalización en el ámbito local		

Sesión 2. Tema 7. Herramientas de información, gestión y seguimiento

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias para la implantación
<p>1. Falta una herramienta única y utilizada por todos / duplicidades en la introducción de datos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático común para todos los Servicios Sociales de la Comunidad. • Mínimo de datos obligatorios. • Expediente informático único. • Flexibilidad para personalizar o ampliar la herramienta por parte de los municipios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta adaptada a diferentes tipos de administraciones. • Perfiles adaptados a diferentes usuarios (CM, Aytos., ONG). • Dotación económica necesaria para su implantación (Servidores, Migración de datos, Formación, Mantenimiento, Soporte). • Fijarse en otras CCAA: P. Vasco, C León, C. La Mancha.
<p>2. La comunidad de Madrid no explota los datos ni se lo permite a los municipios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que SIUSS dependa de la DG de Servicios Sociales. • Soporte para usuarios. • Acceso a datos desde los Ayuntamientos. • Que la Comunidad de Madrid explore los datos. • Posibilidad de obtener los datos brutos desde los Ayuntamientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar explotación datos a usuarios (Municipio) Webservice a demanda.
<p>3. El actual sistema de gestión de la información consume muchos recursos (tiempo) que no se pueden dedicar a los usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de gestión de datos (introducir datos sólo en una herramienta). • Soporte de apoyo informático de la Comunidad de Madrid. • Soporte de apoyo a la gestión de la información de la Comunidad de Madrid. 	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar el papel. Trabajar con herramientas digitales. • En otro nivel, gestión de la información (Novedades) CM -> Municipios. • Ventanilla única. Actuar de oficio en el requerimiento de la información. • Mesa de buenas prácticas a nivel de Comunidad de Madrid.
<p>4. Falta de sistema de evaluación / Falta de indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar sistema de indicadores de la Unión Europea. • Grupos de trabajo de Servicios Sociales para generar propuestas. • Datos desagregados por territorios de las encuestas del INE. • Sistemas específicos de indicadores de resultados • Sistema de mejora continua. Revisión del sistema de indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de riesgo infantil (indicadores). • Seguidores orientados a resultados. Indicadores de género. • Utilizar indicadores europeos • Grupos de trabajo para elaborar indicadores -> Utilizar ECV Territorial • Elaborar un sistema de comparación o elaboración de indicadores entre CCAA.
<p>5. Deficiencias en equipamiento informático y redes</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar TIC en la intervención social que optimice el tiempo y no duplique el trabajo.

Sesión 2. Tema 8. Implantación de medidas innovadoras

Problemas priorizados	Medidas concretas	Sugerencias para la implantación
<p>1. Mala planificación, burocracia, procedimientos y evaluación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar a todos los actores en todo el proceso: planificación, implementación y evaluación. • Intercambio de buenas prácticas entre todos los actores. • Flexibilizar procedimientos mediante la modificación de normas y leyes. • Evaluación cualitativa de resultados, no solo resultados cuantitativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer asambleas con personas usuarias. • Hacer un protocolo de participación ciudadana. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuentros ON-LINE. ▪ Dentro de la agenda de trabajo que haya una supervisión de los resultados cualitativos. Que no solo haya foco en los cuantitativos.
<p>2. Resistencias individuales y/o institucionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de formación generado por todos los grupos implicados, pero impulsado desde la Administración. • Experiencias de alto impacto dentro del lugar de trabajo para desbloquear resistencias personales y/o institucionales. • Pedagogía de la motivación con el resto de compañeros que no se unan a la causa. • Propuestas innovadoras a figuras de responsabilidad escuchando a todas las personas que están "a pie de calle". • Rotaciones internas obligatorias para conocer otros puestos de trabajo y circunstancias y poder dar soluciones más globales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de un piloto en cuanto a un plan formativo y/o experiencias de alto impacto, para ver el alcance que tiene para poder posteriormente implementarlo con mejoras. • Uso de dinámicas de grupo que permitan que emerja la creatividad.
<p>3. Resistencias individuales y/o institucionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar a los/las usuarios/as en la participación, diseño, ejecución, desarrollo y evaluación de proyectos de intervención social. • Sinergias y perspectivas de hacer acciones integrales en la intervención, ya que si se comparte información muchas buenas ideas se podrán aplicar en otras situaciones y/o escenarios. • Charlas, grupos o foros informativos sobre lo que se hace con personas en riesgo de exclusión (testimonios, videos del trabajo, mesas redondas, foros, etc.) • Implementación de las redes sociales en la intervención (sesiones, atención de dudas y/o información a través de las redes y/o intervención directa por videoconferencia, por ejemplo). • Exponer y hacer visual el trabajo que se realiza a través de una mayor presencia en redes. Tener una Estrategia digital global y compartida que permita que se conozca lo que se hace con estos colectivos. 	

IDEAS FUERZA CIERRE DE LA JORNADA

1. La Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social es la promotora de la Estrategia pero esta es una Estrategia de la Comunidad de Madrid, es decir, es una prioridad política máxima que se pretende tener cuanto antes. Será una Estrategia que contará con un presupuesto, pero sobre todo buscará optimizar los recursos con los que se cuentan, ser más eficientes.
2. En los próximos meses se irán abriendo procesos en algunas áreas en las que no se venía trabajando o que están más débiles: lo importante es abrir procesos. Reunirse es importante y se le va a dar continuidad a estos procesos participativos.
3. Los servicios sociales deben estar en contacto con las personas, es su papel; la función de la Comunidad Autónoma es coordinar, liderar y armonizar las cartas o carteras de servicios. Debemos promover que no sea distinto o muy distinto los servicios que se reciben en diferentes municipios.
4. El uso de las nuevas tecnologías será clave (tendremos una “estrategia 2.0”): las distintas administraciones deben compartir información, sin perder de vista la posible brecha digital; esto no debe convertirse en un obstáculo para las personas más vulnerables.
5. La intervención directa con las personas es vital, pero también es muy importante la intervención comunitaria y en esto las ONG pueden aportar mucho (especialmente con ciertos grupos vulnerables: personas sin hogar, población gitana, población inmigrante, enfermedades mentales, personas que salen de las cárceles, menores tutelados por la Comunidad de Madrid, etc.).
6. Se apostará por una gestión orientada a resultados para dar calidad a nuestro trabajo y evitar la tendencia hacia un sistema de protección incrementalista y diversificado en exceso.
7. El enfoque de derechos en la gestión de las políticas de inclusión social será una prioridad.
8. Se prestará especial atención a la feminización de la pobreza, reforzando el enfoque de igualdad entre hombres y mujeres.
9. La creación y refuerzo de redes y espacios de colaboración y coordinación entre las administraciones públicas y las ONG será un elemento clave para el éxito de la Estrategia.

Propuestas, sugerencias y otros comentarios

Mensajes fuerza

- Compromiso político
- Que se repita Gracias
- Voluntad política
- Que la comunidad de Madrid exija el cumplimiento del Convenio de servicios sociales, el número de profesionales, su titulación ...
- Transmitir a los técnicos que el reto es cambiar la forma de pensar. Como personas satisfactorias de necesidades y gestionar y resolver problemas

Otras observaciones

- Muy buena la organización del evento. Felicidades
- Gracias por esta jornada, por poner en valor a los profesionales y demostrar que sí queréis escuchar a los que trabajamos en la calle. Hay mucho potencial. ¡aprovechémoslo!