

DIAGNÓSTICO
COMPARTIDO Y
PROPUESTAS DE
ACTUACIÓN EN RELACIÓN
A LA **CRISIS**



diálogo MESA DE
BIZKAIA **CIVIL**



DIAGNÓSTICO COMPARTIDO Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN EN RELACIÓN A LA CRISIS

A lo largo de 2012, la Mesa de Diálogo Civil de Bizkaia ha trabajado en la definición de una Iniciativa para responder a las consecuencias sociales de la crisis, desde el ámbito de los servicios sociales. Y, por tanto, desde el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, desde las organizaciones y redes del Tercer Sector Social de Bizkaia que participan en la Mesa y en colaboración.

El trabajo de la Mesa se ha concretado en dos informes:

- A)** Un primer informe que recoge una versión completa del diagnóstico.
- B)** Este segundo informe en el que se presentan, junto a otros elementos, el diagnóstico compartido, la Iniciativa, las cuatro estrategias que la despliegan y 54 propuestas de actuación a impulsar a corto o medio plazo, entre las cuales se han priorizado algunas.

Ambos informes se han elaborado a partir de las aportaciones realizadas en los cuatro grupos de discusión dinamizados con entidades y redes del Tercer Sector Social de Bizkaia y en las cuatro sesiones plenarias posteriores de la Mesa de Diálogo Civil.

El diagnóstico, tanto en su versión completa como compartida, tiene un carácter principalmente cualitativo y se fundamenta en la experiencia de entidades que operan sobre el terreno.

Constituye, además, un ejercicio de colaboración entre entidades y redes de muy distintos ámbitos (desprotección, exclusión, dependencia, discapacidad) y que trabajan en la mejora de la calidad de vida de distintos colectivos: mujeres, niños y jóvenes, personas mayores, personas inmigrantes...

Un ejercicio que puede considerarse casi inédito y que ha permitido representar de una manera extensa, directa y vivencial buena parte de las consecuencias o el impacto de la crisis en las personas y familias de Bizkaia, la intervención, las organizaciones...

Al mismo tiempo, el carácter cualitativo del diagnóstico no permite dimensionar las situaciones que se constatan, salvo en algún caso en que las propias entidades han facilitado datos. En todo caso, el informe incluye un anexo con los datos recabados por el equipo técnico de la Mesa de Diálogo Civil, a partir de las fuentes estadísticas identificadas en relación a diversas cuestiones de interés relacionadas con el objeto del diagnóstico, complementando el análisis con esta perspectiva cuantitativa.

El carácter cualitativo del diagnóstico, junto a su extensión, tampoco posibilitan que la versión completa, que incluye comentarios directos realizados en las cuatro sesiones grupales, se suscriba en su integridad, por cada una de las entidades y redes participantes o el Departamento.

En todo caso, la versión completa constituye un documento de trabajo útil para las organizaciones y redes, el Departamento y la propia Mesa, y ha servido de base para la elaboración de este segundo documento de consenso.



| | |
|---|-----------|
| DIAGNÓSTICO COMPARTIDO Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN EN RELACIÓN A LA CRISIS. | 2 |
| 1. INTRODUCCIÓN. | 4 |
| 2. PRESENTACIÓN. | 8 |
| 3. DIAGNÓSTICO CUALITATIVO (SÍNTESIS COMPARTIDA). | |
| 3.1. Efectos de la crisis en las personas y familias de Bizkaia. | 12 |
| 3.2. Otros efectos y riesgos derivados de la crisis. | 19 |
| 3.3. Efectos de la crisis en las necesidades y respuestas. | 20 |
| 3.4. Apuestas compartidas a mantener e impulsar. | 22 |
| 3.5. Efectos de la crisis en las organizaciones y redes del Tercer Sector Social. | 24 |
| 3.6. Efectos en el Departamento de Acción Social. | 28 |
| 4. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES (ATENCIÓN, SENSIBILIZACIÓN...) Y COMPLEMENTARIEDAD CON OTRAS ACTUACIONES A IMPULSAR. | |
| 4.1. Impulsar una Iniciativa global coherente con el escenario de la actual crisis. | 30 |
| 4.1.1. En relación al escenario. | 30 |
| 4.1.2. Visión. | 33 |
| 4.1.3. Elementos que deben formar parte de la Iniciativa. | 34 |
| 4.2. Acciones a impulsar por el DAS y por las organizaciones y redes del TSS. | 37 |
| 4.3. Prioridades. | 47 |
| ANEXOS. | |
| Anexo 1. Referencias bibliográficas y fuentes estadísticas. | 54 |
| Anexo 2. Guión para los grupos de discusión. | 57 |
| Anexo 3. Datos. | 61 |



1. INTRODUCCIÓN

- Los dos documentos referidos constituyen una síntesis de las aportaciones realizadas en el proceso de reflexión y debate de la Mesa de Diálogo Civil (MDC) de Bizkaia, en el marco del proyecto: “**Diagnóstico compartido y propuestas de actuación en relación a la crisis**”.
- Mediante este proyecto, en coherencia con la dinámica de la Mesa, se pretende:
 - **Evaluar las necesidades derivadas de la crisis**, principalmente en materia de servicios sociales, realizando un diagnóstico compartido sobre sus efectos en las personas y familias de Bizkaia.
 - **Identificar una batería concreta de actuaciones a impulsar** desde el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, las organizaciones y redes del Tercer Sector Social de Bizkaia, y, de manera particular, en colaboración.

- El proyecto, el análisis y las propuestas de actuación se centran en el **ámbito competencial del Departamento de Acción Social**.
- Los objetivos del proyecto y sus contenidos – tanto el guión para las sesiones grupales como el índice de los productos finales (de este documento y del que recoge el diagnóstico más extenso)- han sido definidos por quienes participan en la Mesa de Diálogo Civil.

Son ellos también quienes han definido la metodología a seguir, de carácter cualitativo, y las referencias bibliográficas y las fuentes estadísticas a considerar (ver anexo 1), para servir de soporte a la reflexión y enriquecer el análisis.

- Para la realización de este proyecto se han celebrado **cuatro grupos de discusión**:
 - Organizaciones y redes que trabajan con personas y familias en situación o riesgo de exclusión.
 - Organizaciones y redes que trabajan con personas mayores y sus familias.
 - Organizaciones y redes que trabajan con personas y familias en situación o riesgo de desprotección (infancia y mujer).
 - Organizaciones y redes que trabajan con personas con discapacidad y sus familias.

Con carácter previo a las sesiones de trabajo se remitió a las entidades y redes participantes el guión de reflexión (ver anexo 2). Además, se les ofreció la posibilidad de realizar aportaciones por escrito, previas y posteriores a las sesiones, que varias entidades realizaron y que han sido también recogidas.

La participación en los grupos ha constituido una vía para ampliar el espacio de la Mesa de Diálogo Civil y hacer partícipe del mismo a las organizaciones vinculadas a las redes. Han sido las propias redes que participan en la MDC quienes han seleccionado a las entidades participantes en los grupos de discusión. En el ámbito de la desprotección se cursaron también invitaciones desde el Departamento a algunas entidades no vinculadas a redes.



Posteriormente, se ha continuado trabajando en reuniones plenarias de la MDC.

En los grupos han participado las siguientes organizaciones y redes del Tercer Sector Social de Bizkaia, representadas por las personas que se refieren a continuación.

| | ORGANIZACIÓN O RED | PERSONAS |
|---|--|--|
| Organizaciones y redes que trabajan con personas y familias en situación o riesgo de exclusión. | 1. GIZARDATZ. | Iñigo Vidaurrezaga. |
| | 2. HARRESIAK APURTUZ. | Toñi Rodríguez. Asier Arpide. |
| | 3. EAPN. | Elena De la Hera. |
| | 4. FEDERACIÓN SARTU. | Cristina García de Andoain. |
| | 5. FUNDACIÓN GIZAKIA. | Rafael Cortés. |
| | 6. ELKARBANATUZ. | Iñigo Erice. |
| | 7. BIZITEGI. | Maite Marquez. |
| | 8. CARITAS. | Idoia Perez de Mendiola. |
| | 9. ZUBIETXE. | Borja Aguirre. |
| Organizaciones y redes que trabajan con personas mayores y sus familias. | 1. NAGUSIAK. | Jesús Obaldía. |
| | 2. LARES Euskadi. | Mikel Rebolleda. |
| | 3. AFA Bizkaia. | Tania Gutierrez. |
| | 4. FUNDACIÓN RESIDENCIA CALZADA - GERNIKA. | María Visitación García. |
| | 5. SANTA Y REAL CASA DE MISERICORDIA - BILBAO. | Arantxa Zumalde. |
| | 6. FUNDACIÓN ASPALDIKO. | Tamara Arenal. |
| | 7. RESIDENCIA CONDE ARESTI - BILBAO. | Elena Cartón. |
| | 8. FUNDACIÓN BENÉFICA NICOLÁS DOMINGO DE ARROTEGUI - BUSTURIA. | Maite Larringan. |
| | 9. FUNDACIÓN MIRANDA - BARAKALDO. | Josu Garay. |
| Organizaciones y redes que trabajan con personas y familias en situación o riesgo de desprotección (infancia y mujer). | 1. AGINTZARI. | Josu Gago. |
| | 2. CONSORCIO HEMEN. | Tinixara Suarez. Estibaliz Martínez (CEAR). |
| | 3. FUNDACIÓN HARRIBIDE. | José Alberto Vicente. |
| | 4. AMIGONIANOS. | Alfonso Pascual. |
| | 5. CARITAS. | Miguel Angel Esnaola. |
| | 6. STELLA MARIS. | Marta Giraud. |
| | 7. SUSPERGINTZA. | Elda Uribe Larrea. |
| | 8. BERRIZTU. | Mercedes Martínez. |
| | 9. ITAKA ESKOLAPIOS. | Natalia Ibarrodo. |
| | 10. ADORATRICES. | María José Bernal. |
| | 11. ASKABIDE. | Marian Arias. Tamara Ramos. |



| | | |
|--|---|---------------------------------------|
| Organizaciones y redes que trabajan con personas con discapacidad y sus familias. | 1. FEVAS. | Iñigo Iriarte. |
| | 2. FEKOOR. | Juan Carlos Sola. |
| | 3. AVIFES. | Itziar Ceballos. Ainhoa Rodríguez. |
| | 4. LANTEGI BATUAK. | Ramón Bernal. |
| | 5. FUNDACION SINDROME DE DOWN DEL PAÍS VASCO. | Resu Casanova. |
| | 6. GORABIDE. | Pablo González. |
| | 7. ASPACE BIZKAIA. | Elías Leguina. |
| | 8. ASOCIACIÓN URIBE COSTA. | Regina Arbeo. |
| | 9. APNABI. | Natxo Ruiz. |
| | 10. FUTUBIDE. | Mikel Barrón. |
| | 11. ONCE. | Ana Dávila. Silvia Montes. |

Tanto el proceso de reflexión y debate como los documentos, han sido realizados con el apoyo de la Secretaría Técnica de la Mesa de Diálogo Civil, integrada por Carlos García, Rafael Lopez-Arostegi y Elena Iturrizaga.

Respecto al contenido del documento, es importante señalar que:

1. No siempre resulta posible establecer una relación directa entre las situaciones referidas y la crisis. Así:
 - Algunas cuestiones que las entidades y redes participantes han puesto de manifiesto son claramente consecuencia de la crisis y de su impacto en las necesidades y recursos, como, por ejemplo, el incremento del número de personas en situación de pobreza que, en todo caso, depende también de las políticas que se adoptan y del grado de desarrollo de los sistemas de protección.
 - Otras veces, la crisis refuerza situaciones que ya existían antes como la ampliación de la zona de vulnerabilidad social, es decir del número de personas a las que, en algún momento de su vida, les afecta una situación de exclusión o riesgo.
 - En otros casos, el impacto de la crisis, puede considerarse indirecto o mediado por una opción como cuando se opta por “endurecer” los requisitos de acceso a prestaciones y servicios.
 - Y, finalmente, las y los participantes reflejan, a veces, algunas cuestiones que les preocupan “al hilo de la crisis”.
2. Conforme a lo previsto en el guión, se realiza una reflexión por ámbitos (exclusión, dependencia, desprotección, discapacidad) y colectivos (personas mayores, infancia y juventud, mujeres e inmigrantes), pero debe tenerse presente que:
 - las personas y familias pueden afrontar simultáneamente situaciones de exclusión, dependencia, desprotección y/o discapacidad;



- la edad, el sexo y el origen constituyen factores de vulnerabilidad y características de las personas que se entrecruzan.

Siendo la realidad tan compleja y entremezclada, bastantes situaciones referidas en el informe pueden ubicarse, lógicamente, en más de un apartado, pero se han agrupado para facilitar la lectura y comprensión, evitando las repeticiones.

3. El informe se centra en el ámbito competencial del Departamento y, en concreto, en el ámbito de los servicios sociales, aunque recoge también algunos aspectos relativos al ámbito socio-laboral (algunas actuaciones propuestas en este ámbito han de ser contrastadas con terceros que pudieran estar implicados en ellas).

Asimismo, el informe tiene una orientación práctica buscando en último término, como se ha señalado, identificar estrategias y acciones concretas que cabe desarrollar desde el Departamento, las organizaciones y redes del Tercer Sector Social que participan en la MDC y en colaboración.

Además, invitamos a cuantos compartan el diagnóstico y las propuestas que surgen del mismo a sumarse a esta iniciativa, que se pretende sostener mientras estén presentes no sólo la crisis, en su dimensión económica, financiera..., sino sus consecuencias sociales.

4. Las referencias bibliográficas se han tomado en consideración a la hora de establecer el índice y dinamizar la reflexión de los grupos y del plenario de la MDC, identificando aspectos generales o específicos de cada ámbito (discapacidad, exclusión, desprotección, personas mayores) sobre los que reflexionar y en los que profundizar.

Pero se ha considerado que el informe, dada su orientación, objeto y extensión, debía recoger únicamente el fruto de la reflexión de los grupos, a partir de la experiencia directa de quienes trabajan sobre el terreno. Se trata, por tanto, de referencias bibliográficas y no de una bibliografía, y no cabe encontrar en el documento marcos teóricos, ni citas.

5. El informe incluye también un anexo (anexo 3) con los datos recabados por el equipo técnico de la MDC, a partir de las fuentes estadísticas, en relación a diversas cuestiones de interés relacionadas con el objeto del diagnóstico.

En coherencia con lo que se acaba de señalar respecto a las referencias bibliográficas, se ha considerado que este contenido debía ser sólo anexado, de manera que quedara separado del análisis cualitativo.

Así, este anexo, de carácter cuantitativo, complementa el análisis, de carácter más cualitativo, realizado en los grupos de discusión y ha servido de soporte para la reflexión plenaria en la Mesa.



2. PRESENTACIÓN

La crisis está teniendo un impacto fuerte y sostenido en la sociedad de Bizkaia y en la medida en que se prolonga, su impacto se extiende a un mayor número de personas y familias, con perfiles cada vez más diversos, y les afecta con mayor profundidad e intensidad.

De este modo, como consecuencia de la crisis - y, en ocasiones, de las políticas adoptadas ante ella -aumenta el número de personas y familias a quienes afectan situaciones de desempleo y precariedad laboral, exclusión de la vivienda e infravivienda. Y también el número de personas y familias que afrontan situaciones extremas de pobreza y exclusión social.

Aumenta así el número de personas y familias con una cobertura deficiente de sus necesidades más básicas, de quienes carecen de soportes fundamentales para la inserción y de las personas sin hogar. Y se agudiza también la situación de personas y familias con quienes se venía trabajando desde las organizaciones y el Departamento.

La crisis impacta, además, de manera diferencial en el territorio, siendo su impacto más severo en zonas con tasas previas de desempleo y pobreza significativas, como Bilbao y la Margen Izquierda y quizás también en las zonas rurales.

Una de las consecuencias más graves de la crisis es el aumento de la pobreza infantil. Pero la crisis, y las situaciones de pobreza, exclusión o riesgo, están afectando de manera transversal a todas las personas y familias en situación de desprotección, dependencia o discapacidad. Y el sexo, la edad, el origen, la etnia o el nivel de autonomía constituyen factores de vulnerabilidad o discriminación que, con cierta frecuencia además, se entrecruzan.

Por otro lado, la crisis impacta sobre las familias afectadas directamente por estas situaciones y también sobre quienes acuden en su socorro que, en buena medida, son mujeres y, por otro lado, personas mayores. En este sentido, la crisis puede implicar un retroceso en igualdad entre hombres y mujeres así como generar o reforzar situaciones inadecuadas de cuidado.

En el ámbito de los servicios sociales, está impactando en las necesidades de las personas y familias, en los procesos de exclusión / inclusión, en los procesos de intervención, cada vez más difíciles, y en los recursos y capacidades de todos los agentes (administraciones públicas, iniciativa social, obras sociales, familias...) para dar respuesta a las necesidades.

Así, está aumentando la necesidad y demanda, entre otros, de recursos de: acogida; apoyo en la realización de gestiones y trámites; apoyo jurídico y psicosocial; becas, ayudas y prestaciones económicas o en especie y servicios para cubrir necesidades básicas relacionadas con la manutención, el alojamiento, el transporte



(en determinados supuestos) o el respiro; alternativas de alojamiento con apoyo social como soporte a procesos de inserción; servicios de día, centros de incorporación, recursos de baja exigencia...; apoyo para el acceso al empleo y formación (programas socio-laborales) y alternativas de ocupación para personas con discapacidad y para personas en situación de exclusión.

Además, se están produciendo situaciones de colapso o saturación en los recursos de acogida, estancamiento o abandono en los procesos, aumento de las listas de espera o de las demandas no atendidas, desaparición de algunas actividades o programas y servicios, etc. Y cada vez es más necesario adaptar los recursos y los procesos, de inclusión e intervención, a la diversificación de los perfiles y necesidades de personas y familias.

Igualmente, se hace preciso repensar las redes de atención a las situaciones de desprotección, por un lado, y exclusión, por otro, adecuándolas al nuevo escenario y a la evolución de las necesidades, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo (necesidad de repensar alternativas, modos de intervención, itinerarios...).

Además, la crisis implica un cierto riesgo de ralentización de las acciones y políticas de prevención así como de modelos de atención como el comunitario o el de participación y calidad de vida en la comunidad. Modelos que, junto a los cambios en el modelo de cuidado (nuevo equilibrio entre el cuidado formal e informal, desarrollo de sistemas de apoyo y respiro...), se deben seguir impulsando para promover la calidad de vida de las personas y evitar que su deterioro haga necesario multiplicar los esfuerzos a medio y largo plazo.

Igualmente, más allá del ámbito competencial del Departamento, es necesario reforzar y adaptar la oferta de orientación y formación para el empleo, así como reactivar programas y otros instrumentos para impulsar la inserción laboral y reforzar o apuntalar la cooperación entre la iniciativa social y el sector público en el ámbito socio-laboral.

Y resulta preciso también facilitar el acceso a la vivienda, impulsando no sólo alternativas de alojamiento con apoyo social como soporte a procesos de inserción, sino soluciones estables para personas que no cuenten con recursos suficientes.

Sin el acceso al empleo y la vivienda, los procesos de inserción se alargan, se estancan y, en muchos casos, carecen de horizonte. Y las situaciones de exclusión se agravan y cronifican.

Aunque también es muy importante incidir sobre otras dimensiones de la persona y potenciar su desarrollo, si no se revierten estas situaciones en relación al acceso al empleo o la ocupación, y la vivienda, la intervención desde los servicios sociales tendrá, en muchas ocasiones, un carácter paliativo y una orientación asistencial.

Por otro lado, la crisis está impactando también sobre las entidades del Tercer Sector de Acción Social – grandes, pequeñas y medianas – provocando un em-



peoramiento de las condiciones laborales, la descapitalización de las entidades que disponen de algún capital (y lo utilizan para preservar la calidad de la atención y los equipos mientras sea posible), el desgaste de las personas remuneradas y voluntarias que acompañan a las personas y familias usuarias ante la situación de dificultad y falta de horizonte que afrontan y la insatisfacción de éstas. E incluso puede provocar la desaparición de algunas entidades.

Volviendo al impacto de la crisis en las personas y familias, hay que tener en cuenta que la situación es ya más grave (aumento del desempleo, desahucios...) que hace unos meses y, al menos a corto plazo, seguramente empeorará. Y, además, aunque se produzca una cierta reactivación económica, se requerirá un tiempo para que la sociedad, y las personas y familias más afectadas por la crisis, puedan recuperarse y quizás resulte difícil que alcancen, al menos a medio plazo, niveles de ingresos y de calidad de vida previos a la crisis.

Podemos debatir sobre el origen de la crisis y si se trata de una crisis económica, financiera, política, de valores..., pero, seguramente, presenta todas estas dimensiones. Y, sea como sea, en la respuesta a su impacto en las personas y familias, por acción u omisión, nos retratamos como sociedad.

Además, se trata de una crisis “sistémica”, que afecta tanto a las necesidades como a las capacidades de todos los agentes y requiere, por tanto, respuestas que tomen en consideración, y refuercen, las capacidades de todos ellos y aprovechen todas las ventajas y oportunidades que puedan derivarse de su colaboración.

Por todo ello, responder a las consecuencias sociales de la crisis requiere impulsar una iniciativa de largo alcance y reforzar el compromiso y las capacidades de todos los agentes, comenzando por consolidar la responsabilidad pública y las políticas sociales, defendiendo y sosteniendo el modelo y sistema de bienestar, y de servicios sociales, por el que hemos optado en Euskadi y Bizkaia y para cuya construcción hemos realizado un gran esfuerzo colectivo.

Requiere también reforzar la colaboración entre el sector público y el tercer sector social, y adoptar, desde una perspectiva realista, el compromiso de impulsar acciones orientadas tanto a responder a sus consecuencias más duras e inmediatas en las personas y familias, como a preservar los servicios de responsabilidad pública (foral), consolidando la calidad de la atención. Y manteniendo, por tanto, el modelo comunitario (integralidad, personalización de la atención, enfoque preventivo, participación de las y los destinatarios...) y otros modelos relacionados como el de participación y calidad de vida en la comunidad.

Este es un tiempo para defender lo conquistado hasta ahora, sin dar pasos atrás en lo que respecta a los sistemas de protección social. Es un tiempo en el que resulta vital priorizar la atención a quienes no tienen cubiertas ni sus necesidades más básicas y preservar el catálogo de prestaciones y servicios sociales de responsa-



bilidad pública. Es un tiempo de responsabilidad y solidaridad, y, por tanto, es un tiempo para construir. Es un tiempo de respuestas y es un tiempo, también, de colaboración.

Finalmente, la crisis también está generando, o quizás alimentando, un repunte de estereotipos y prejuicios, y de actitudes, comportamientos, discursos y políticas excluyentes.

Sin embargo, el contexto actual requiere, más que nunca, evitar la “desmoralización” de la sociedad: la pérdida de la esperanza y la pérdida de valores y referentes morales.

La lucha contra la exclusión reclama la solidaridad, el compromiso y la responsabilidad de todos y todas, comenzando por las administraciones públicas y las organizaciones sociales que, hoy más que nunca, han de permanecer fieles a sus valores (servicio, orientación al bien común...) y a su misión promoviendo, entre otros aspectos, el ejercicio efectivo de los derechos (sociales, políticos...) y una sociedad justa y cohesionada, participativa y solidaria.

Las entidades y redes del Tercer Sector de Acción Social y las administraciones públicas, junto a otros agentes sociales, debemos colaborar para ofrecer respuestas concretas a las necesidades y consolidar las políticas sociales, en general, y el sistema de servicios sociales, en particular, adoptando comportamientos coherentes con los valores y el modelo de sociedad que defendemos y al que aspiramos.



3. DIAGNÓSTICO CUALITATIVO (SÍNTESIS COMPARTIDA)

3.1. EFECTOS DE LA CRISIS EN LAS PERSONAS Y FAMILIAS DE BIZKAIA

La crisis está provocando un aumento de las situaciones de desempleo y precariedad laboral, exclusión de la vivienda e infravivienda. Y un aumento del número de personas y familias que afrontan **situaciones extremas de pobreza y exclusión social**, agravadas por cambios en la normativa que regula las prestaciones y ayudas económicas.

En concreto, un aumento del número de personas y familias con una cobertura deficiente de sus necesidades más básicas (alojamiento, alimentación, vestido y calzado, tratamientos médicos, transporte incluso para acudir a los servicios sociales...), de quienes carecen de soportes fundamentales para la inserción (alojamiento e ingresos mínimos) y de las personas sin hogar, cuyo perfil se diversifica, aumentando además su tiempo de estancia en la calle. En consecuencia, se produce una saturación en albergues y comedores sociales.

La crisis está provocando también **una agudización de las situaciones de pobreza, exclusión o riesgo** que afectan a personas y familias con quienes se venía trabajando **y su extensión** a otras que, en muchos casos, se acercan por primera vez a los recursos.

El sexo, la edad, la etnia, el origen y el nivel de autonomía continúan siendo factores de discriminación, como sucedía antes de la crisis, y se refuerzan algunas tendencias, presentes incluso en un contexto de crecimiento económico y pleno empleo técnico, como la ampliación de la zona de vulnerabilidad social (del número de personas a quienes puede afectar una de estas situaciones a lo largo de su vida), el aumento de las situaciones de doble o múltiple discriminación y la cronificación de las situaciones que afectan a algunas personas y familias.

Así, *“llueve sobre mojado”* y **la crisis intensifica el proceso previo de dualización social**, aumentando las diferencias de oportunidades y rentas e impactando sobre los recursos de las familias que sufren directamente sus consecuencias y de las que acuden en su socorro. Además, se está profundizando en esta “fractura social” como consecuencia también de recortes en el gasto social que provocan mayor desigualdad en relación a derechos sociales básicos.

Por otro lado, **la crisis está alterando sustancialmente los procesos de exclusión / inclusión**, provocando tanto recaídas y vueltas atrás como su alargamiento (atascos y prolongación de la estancia en servicios, programas y centros), su interrupción, su abandono o incluso la imposibilidad de iniciarlos porque las personas carecen de soportes fundamentales para realizarlos (en ocasiones, se están realizando procesos “desde la calle”).



Además, en algunos casos, los procesos de exclusión son abruptos, pasando de una situación más o menos normalizada, a otra de exclusión y desprotección grave e incluso extrema.

Las alteraciones que se están produciendo en los procesos de exclusión e inclusión social implican que **los procesos de intervención son cada vez más difíciles**, generando impotencia y frustración en las personas destinatarias y en quienes trabajan con ellas. Por otro lado, las herramientas disponibles (prestaciones, ayudas, servicios, programas socio-laborales...) son menos, no son suficientes o se impide el acceso a algunas de ellas a determinadas personas, privándoles de soportes fundamentales para la inserción.

Como consecuencia de la crisis, y de las políticas adoptadas ante ella, están emergiendo también **nuevos perfiles de personas que afrontan situaciones graves de exclusión** que, cuando se ven agravadas por la falta de recursos de apoyo formales y/o informales, suelen evolucionar rápidamente hacia situaciones muy graves y difícilmente reversibles (crónicas).

Algunas situaciones especialmente difíciles guardan relación con la pérdida o ausencia de empleo, particularmente si afecta a todos los miembros de la unidad de convivencia en edad de trabajar y se prolonga en el tiempo, y/o con la pérdida de la vivienda o la necesidad de destinar a su pago ingresos necesarios para alimentarse, vestirse, calzarse...

Estas situaciones están afectando incluso a personas que habían estado incorporadas socialmente de manera normalizada y se ven agravadas por la pérdida de todo tipo de ayudas, prestaciones o subsidios, pensiones alimenticias... así como por la falta de apoyo informal. Y son más graves aún cuando terceras personas, sin recursos o con escasos recursos, dependen de ellas o acuden en su socorro: familias monomarentales, con la persona cabeza de familia y su ex-cónyuge en paro, pensionistas que se hacen cargo de sus hijos/as y nietos/as,...

La crisis puede estar provocando también un aumento de los cuadros de estrés, ansiedad y depresión, y un agravamiento, quizás, de los problemas de salud mental que ya padecían algunas personas y, quizás, también, del consumo de drogas.

Si realizamos un análisis por colectivos, una de las consecuencias más graves de la crisis es el aumento de la **pobreza infantil**, es decir, del número de familias con dificultades para garantizar la cobertura de las necesidades más básicas de sus hijos e hijas: alimentación, vestido, calzado, material escolar, transporte, tratamientos médicos o, incluso, alojamiento.

Estas situaciones se agravan cuando todos sus miembros están en paro y la familia carece de apoyo informal. Y afectan en particular a familias en las que convergen uno o varios factores de discriminación: sexo de la persona cabeza de familia, etnia, origen o nivel de autonomía.



La crisis está provocando también un aumento del número de mujeres con menores a cargo en situación de riesgo de exclusión, exclusión o pobreza, y que se prolongue la estancia de estas familias cuando están acogidas en centros.

Por otro lado, parece estar reforzando tendencias previas como el aumento de las situaciones de **desprotección de mujeres y niños/as**, y de la conflictividad familiar. Y puede estar actuando también como un factor que provoca o refuerza que se prolonguen situaciones inadecuadas de convivencia e incluso situaciones de convivencia en las que existe maltrato.

Además, las oportunidades de empleo de las y los más jóvenes, particularmente de quienes cuentan con menor cualificación, se han reducido drásticamente y, probablemente, aumenten a medio plazo la desmotivación, el fracaso escolar o el consumo de drogas que se detectan ya.

En este contexto, parece necesario repensar la red de atención a las mujeres y a la infancia en desprotección, identificando y atajando las situaciones de pobreza infantil y las de convivencia inadecuada, reflexionando sobre la prolongación de la estancia en los centros dirigidos a mujeres con menores a cargo, dando respuesta a la dura realidad con la que se encuentran algunos jóvenes al salir de la red de protección, reforzando la coordinación y el trabajo conjunto entre los servicios forales de infancia y mujer, y, en general, tratando de ofrecer una respuesta integral y un continuo adecuado de atención a las personas y familias.

A las mujeres, la crisis les afecta por partida doble, disminuyendo su renta y oportunidades, y aumentando la carga que soportan para apoyar a otras personas que sufren su impacto.

Así, cuando se dice que son las familias las que soportan buena parte de la carga derivada de la crisis, en gran medida, son las mujeres las que lo hacen. Y particularmente cuando, además de ofrecer apoyo económico, se trata de asumir funciones de cuidado.

En este sentido, la crisis puede contribuir a generar o reforzar situaciones inadecuadas de cuidado, que a veces ya resultaban inadecuadas antes de ella, por la sobrecarga que suponen para mujeres cuidadoras que, en realidad, precisarían de apoyo ellas mismas.

Por otro lado, la crisis implica un riesgo de retroceder en políticas de igualdad y provoca, de hecho, un doble movimiento que conlleva un retroceso en igualdad entre hombres y mujeres: a) el retorno de algunas mujeres al trabajo doméstico y el cuidado informal, que implica también la pérdida de empleos que suelen ocupar mujeres; b) la asunción de empleos precarizados por mujeres que se ven abocadas a ello por representar la única fuente de ingresos para la familia o unidad de convivencia. Los datos parecen reflejar, además, una cierta igualación a la baja de los hombres en términos de tasa de desempleo y, en menor medida, de precariedad en el empleo.



Por su parte, **las personas jóvenes**, de manera especial, están viendo cómo el contexto actual les va a impedir iniciar un proyecto de vida independiente a medio e incluso largo plazo, cuando no tienen que interrumpir el que habían iniciado. En el caso de las personas que han sido atendidas por la red de protección esta situación se agrava, viéndose abocados en ocasiones a situaciones graves de exclusión, tras alcanzar la mayoría de edad, que impiden o dificultan la realización de procesos de inserción, y con riesgo de que éstas situaciones se cronifiquen, particularmente si carecen de apoyo formal e informal. Especialmente grave es la situación de muchos jóvenes inmigrantes no acompañados.

En el caso de **las personas mayores que se encuentran en situación de fragilidad o dependencia**, la crisis parece estar provocando respecto al acceso a recursos y prestaciones: a) un aumento de la demanda de la PECEF; b) una menor demanda de acceso al SAD, por su coste y el ajuste de la intensidad a mínimos legales; c) la limitación de la estancia en centros residenciales privados, por no poder costear un ingreso permanente; d) la prolongación de la atención en centros de día, cuando se precisaría un ingreso en un centro residencial – por ejemplo, personas con grado 3, sin apoyos adecuados – por no poder hacer frente al coste del ingreso cuando se debe pagar por la plaza (en estos casos, desde los servicios forales, se motiva el ingreso en un centro residencial en diálogo con la persona y su familia).

Por otro lado, algunas personas en residencias disponen de muy poco dinero para “otros gastos” (ropa, algunos medicamentos, gastos de bolsillo...) a causa, entre otros factores, de la pérdida de poder adquisitivo. Esta situación se puede agravar ante la exclusión de medicamentos del listado de medicamentos cubiertos por la Seguridad Social.

Respecto al apoyo informal y la relación de las personas mayores con sus familias, la crisis está provocando que: cuenten con menor apoyo de sus familiares; sean percibidas o se perciban a sí mismas, en mayor medida, como una carga; oculten información a su familia sobre su situación o se sientan mal si reciben ayuda; continúen cuidando a otras personas cuando ellas precisarían también de cuidados. Así, la crisis puede estar agravando la salud física y psíquica de personas mayores en situación de fragilidad o dependencia que cuidan de otras, reduciendo el apoyo formal e informal de que pueden disponer o deteriorando las condiciones de su vivienda, dificultando el cuidado. Es preciso vigilar la evolución de estas situaciones.

Respecto a las personas mayores autónomas, en algunos casos, su situación económica es precaria – ya lo era antes de la crisis – aun cuando reciban una pensión, particularmente en el caso de las mujeres (mujeres con PNCs). Y algunas personas tienen que orientar casi todos sus recursos a la cobertura de necesidades básicas (alimentación, salud...).

Estas situaciones se agravan por la pérdida de poder adquisitivo derivada, no sólo de la actualización insuficiente de las pensiones, sino también del incremento de precios, tasas... y la reducción de coberturas, por ejemplo en relación a medicamentos. Y, también, por ayudar económicamente a otros/as familiares en dificult-



tad, a costa, en no pocos casos, de reducir su salud y sus recursos, a veces ya precarios, y sus oportunidades de disfrutar de esta etapa de la vida y la realización de actividades de ocio, participación social... (envejecimiento activo).

De esta manera, uno de los efectos más relevantes de la crisis sobre las personas mayores es el aumento del esfuerzo que realizan o la carga que soportan ya que, por un lado, disponen de menos recursos y, por otro, ofrecen más apoyo a terceros (apoyo económico, cuidado de las y los nietos para evitar gastos a sus hijos/as, vuelta a casa de las y los hijos...). Y no sólo a sus familiares ya que también se está incrementando el voluntariado social entre las personas mayores. Un voluntariado orientado, entre otros aspectos, a activar respuestas a la crisis (banco de alimentos de bizkaia, “seniors” que acompañan a personas emprendedoras...).

Por otra parte, hay que tener en cuenta que las personas mayores, autónomas o no, se ven afectadas también por situaciones de exclusión y desprotección, agravadas por la soledad y la falta de apoyo informal: personas que viven en pensiones o en la calle, personas del ámbito rural en situación de necesidad y soledad, personas en situación de dependencia que viven solas... Estas son algunas situaciones a las que es preciso estar especialmente atentos/as.

Para **las personas con discapacidad y sus familias**, la crisis implica, en no pocos casos, dedicar más recursos, del total de los que disponen, a hacer frente a los gastos derivados de la discapacidad. Además, hay que tener en cuenta que la discapacidad, a diferencia de otras situaciones, puede afectar a las personas lo largo de la vida.

Cuando los recursos económicos de las personas con discapacidad y de las personas con las que conviven se ven afectados de manera importante se producen situaciones de especial gravedad, particularmente si se añaden otros factores: a) familias jóvenes con un hijo/a menor de edad con discapacidad, cuando uno o ambos miembros de la pareja pierden el empleo, particularmente si la pareja está separada; b) personas mayores, en situación de fragilidad o dependencia, que conviven con hijos o hijas con discapacidad cuando, además, se suma una situación de pobreza o precariedad que puede verse agravada por la pérdida o disminución de ingresos derivados del empleo u ocupación de la persona con discapacidad.

Al margen de la edad y situación de las y los progenitores, revisten especial gravedad las situaciones en que es necesario sumar los ingresos de la persona con discapacidad a los ingresos ya precarios de las personas con quienes convive para poder cubrir necesidades básicas.

Por otro lado, la crisis aumenta el número de personas con discapacidad y de familias, en las que conviven personas con discapacidad, que afrontan situaciones de exclusión, pobreza o riesgo de pobreza, particularmente si les afectan otros factores de vulnerabilidad o discriminación (sexo, edad, origen...). Y agrava situaciones ya difíciles como la de las familias monomarentales con hijos e hijas con discapacidad, agudizando también las situaciones de discriminación múltiple: mujeres



con discapacidad, personas mayores con discapacidad, personas inmigrantes con discapacidad, mujeres mayores cuidadoras únicas de personas con discapacidad, etcétera.

Algunas familias tienen dificultades para hacer frente a pagos por servicios básicos (respiro, ocio, logopedia, fisioterapia,...), que no están cubiertos al 100% por la administración, o a los costes del transporte para acceder a servicios de apoyo familiar, información y orientación,...

Y, en muchos casos, las personas mayores viven con gran incertidumbre y extrema preocupación la situación en la que se encuentran y pueden encontrarse sus hijos/as en el futuro, si ya no pueden contar con su apoyo.

Además, en tiempos de crisis, disminuye la tasa de actividad de las personas con discapacidad (en general y por segmentos) aunque, como consecuencia de la crisis y de otros factores, se incrementa el número de personas con discapacidad que demandan empleo. Las tasas de desempleo son mayores en el caso de las mujeres. Y las personas con discapacidad intelectual y trastorno mental se encuentran con mayores dificultades, antes de la crisis y en mayor medida tras la crisis, para acceder al mismo.

La crisis está suponiendo también que empresas ordinarias despidan a personas con discapacidad, para: reducir costes, asignando sus funciones a otras personas con mayor polivalencia, evitar inversiones para adaptar los puestos de trabajo, aprovechar incentivos a la contratación dirigidos a otras personas, etc.

A su vez, en los centros especiales de empleo (como sucede en las empresas de inserción) se ha producido una disminución de encargos del sector público (servicios de limpieza, jardinería...) y retrasos en los pagos como consecuencia de la situación de los Ayuntamientos.

También se ha producido una disminución de encargos del sector privado al desaparecer empresas o internalizar servicios como los de limpieza. Y, en el caso de otros pedidos, como los industriales, las empresas trasladan más presión exigiendo mejoras en el precio que suponen mejoras en costes, eficiencia, tiempos de ejecución,... e implican cambios a los que las personas con capacidades más limitadas o con menor capacidad de adaptación por su edad, grado de minusvalía,..., tienen más dificultad en adaptarse.

Además, las actividades ocupacionales y pre-laborales se vinculan también a encargos que la crisis ha disminuido notablemente. Y, a consecuencia de todo ello, se producen retrocesos en el continuo que va del empleo ordinario, al empleo protegido, la ocupación y la inactividad.

En el caso de las personas con enfermedad mental, el aumento de las demandas de empleo se debe a la pérdida de empleos pero también, y quizás sobre todo, a que algunas personas realizan estas demandas, por primera vez y tras largo tiempo de invisibilidad. Sin embargo, el hecho de que coincida este incremento de la demanda



con la situación de crisis hace más difícil alcanzar los objetivos de empleo. Y, además, existe un déficit de alternativas, ocupacionales y de empleo, adecuadas a las personas con enfermedad mental y, en particular, a quienes no padecen un trastorno mental grave, y carecen de un diagnóstico y certificado de minusvalía, pero se encuentran en situación de desventaja social. Se constata también la falta de protocolos de coordinación socio-sanitaria-laboral para intervenir con este colectivo.

En el contexto general que se ha descrito, es necesario no dar pasos atrás en la inclusión laboral de las personas con discapacidad y, en general, de las personas con necesidad de apoyos para la inserción laboral. E impulsar a tal efecto, entre otros aspectos, las reservas de contratos (centros especiales de empleo y empresas de inserción) y la contratación de las personas con discapacidad, cumpliendo al menos los objetivos previstos en la legislación.

La pérdida de empleos de personas con discapacidad (o en situación de exclusión) trunca proyectos de vida y sobrecarga a las familias. Y además genera costes, a corto, medio y largo plazo a los sistemas (salud, servicios sociales, empleo), al tiempo que se pierde el retorno económico (cotizaciones, retorno fiscal) de la actividad que llevan a cabo estas personas.

En el caso de **las personas inmigrantes, de origen extranjero, y refugiadas**, la crisis está impactando en los flujos migratorios provocando, entre otros aspectos: una disminución del número de personas que llegan a España (mayores y menores de edad); un aumento de las que retornan a su país de origen o se desplazan a otro país de la UE; y un aumento del número de personas adultas procedentes de otras comunidades autónomas que llegan a Euskadi, con intención de quedarse o en tránsito hacia otro país de la UE.

Estas personas, al igual que muchas otras que trabajaban en Euskadi pero han perdido el empleo, afrontan situaciones de irregularidad sobrevenida y déficits en el acceso a los sistemas de protección. Y otras personas, con cierto arraigo, que han pasado por centros de acogida y realizado procesos de inserción, se ven abocadas a situaciones de exclusión social grave.

Hay que tener en cuenta que al plantear “recortes”, además de dejar fuera a las personas en situación de irregularidad administrativa, se suele aumentar el tiempo de empadronamiento - en la comunidad autónoma y no en el Estado - requerido para acceder a prestaciones y servicios. Así, personas que llevan tiempo en el Estado, tienen autorización de residencia y trabajo, y una situación de incorporación normalizada, acaban afrontando situaciones de exclusión social grave cuando finalizan sus prestaciones contributivas. Si además, aparece la enfermedad...

Por otro lado, las personas inmigrantes, al igual que otras con apoyo informal reducido o nulo, se encuentran con más dificultades para afrontar las consecuencias de los recortes.



3.2. OTROS EFECTOS Y RIESGOS DERIVADOS DE LA CRISIS

Además de estos efectos en las personas y familias, la crisis impacta de manera diferencial en el territorio. Así, su impacto es más severo en zonas con tasas previas de desempleo y pobreza significativas, aún en un contexto de bonanza, como Bilbao y la Margen Izquierda. Y, seguramente también en zonas rurales en las que puede haber menos recursos sociales para atender las necesidades básicas (comedores sociales, albergues u otras alternativas de alojamiento) y las dificultades, a veces, se esconden más (por haber menos anonimato...).

Hay que tener en cuenta también que en Bilbao existe una mayor concentración de recursos para personas que afrontan situaciones de exclusión grave, en ocasiones, crónicas (comedores, alternativas de alojamiento, servicios de día...) y también de personas que se encuentran en estas situaciones quizás, en parte, por la propia concentración de recursos.

Otros efectos y algunos riesgos asociados a la crisis, y a las políticas adoptadas, son:

- La inadecuación entre las necesidades y los recursos (servicios y prestaciones) a que se accede o la intensidad del apoyo recibido (por ejemplo, SAD), cuando no la exclusión de las prestaciones y servicios que se recibían o a los que se hubiera podido acceder si no se hubieran producido cambios en la normativa (RGI, ayudas especiales para la inserción)¹ o en los instrumentos de valoración (BVD).
- El riesgo de abandono, o falta de impulso, de las acciones y políticas de prevención y orientadas a la promoción de la autonomía, así como de modelos de atención como el modelo comunitario o el de participación y calidad de vida en la comunidad.
- El aumento de las dificultades de las personas y familias para acceder a prestaciones y servicios, cuando no son de responsabilidad pública o existe copago. O cuando, por ejemplo, se requiere aportar factura y no pueden asumir el pago por adelantado.
- El aumento de las dificultades para conciliar la vida familiar y laboral, y concretamente para asumir el cuidado (de hijos e hijas, padres y madres en situación de dependencia...), por el endurecimiento de las condiciones laborales al albur de la crisis (empeoramiento de horarios y calendarios, y reducción de ingresos). Ello al margen de que, además, aumente el esfuerzo económico que deben hacer las familias para hacer frente a los gastos relacionados con servicios necesarios para atenderles.

1. Respecto a los requisitos de las Ayudas especiales para la inserción, actualmente, se requieren 24 meses de empadronamiento (antes 6) y sólo se contemplan dos perceptores por cada unidad de convivencia (antes sin límite). Se pueden percibir desde los 18 años hasta los 23, durante un máximo de 30 meses. Están vinculadas a un plan de intervención y en caso de que la persona no lo cumpla, se pueden dejar de percibir, siendo posible establecer un período durante el cual no se podrán volver a solicitar (hasta 2 años).



La crisis está generando también, o quizás alimentando, un repunte de estereotipos y prejuicios, y de actitudes y comportamientos excluyentes (como la extensión de la sospecha de fraude o mal uso de las ayudas o prestaciones sociales) hacia determinadas personas en razón de su origen (xenofobia), cultura, religión y/o por su situación de pobreza (aporofobia), así como un aumento del populismo y de discursos institucionales (públicos) que refuerzan estas actitudes y se apoyan en ellas para adoptar políticas excluyentes.

Se producen también contradicciones como realzar discursos, a favor de la inclusión activa o contra el “fraude social”, en un contexto de grave destrucción del empleo, máxima necesidad de las familias y recorte de los sistemas de apoyo. Ello al margen de que resulte necesario luchar contra todo tipo de fraude y promover, en tanto resulte posible, la inclusión activa.

Por otro lado, a pesar del cada vez mayor número de personas – de distinta condición, situación...- que se ven afectadas por la crisis, sólo lentamente se va modificando la percepción social de la población en general, de las “clases medias”, de las personas jóvenes,..., en relación a las desigualdades sociales, las causas, riesgos y consecuencias de la crisis o la necesidad de transformar la sociedad y cambiar comportamientos por parte de las instituciones, las organizaciones, las familias, las personas y la ciudadanía en general.

Al mismo tiempo, se detecta también una evolución desde posiciones en las que la ciudadanía se reconoce como sujeto de derechos, que ha costado conquistar, a otras de resignación.

3.3. EFECTOS DE LA CRISIS EN LAS NECESIDADES Y RESPUESTAS

En el ámbito de los servicios sociales, como consecuencia de la crisis, se está incrementando la necesidad y demanda de:

- Acogida inicial, información, orientación y acompañamiento adaptado a personas con un perfil cada vez más diverso y que, en ocasiones, se acercan por primera vez a los recursos.
- Apoyo en la realización de gestiones y trámites, ante la complejidad creciente de los mismos y el establecimiento de requisitos y procedimientos cada vez más restrictivos.
- Apoyo jurídico y apoyo psicosocial.
- Becas, ayudas y prestaciones económicas o en especie y servicios para cubrir necesidades básicas relacionadas con la manutención (reparto de alimentos o ayudas para alimentos, comedores sociales, ayudas para pagar



el comedor escolar...) y el alojamiento (albergues, ayudas y apoyos para no perder la vivienda, mantener su habitabilidad...), el transporte (en determinados supuestos) u otras necesidades básicas como el respiro.

- Alternativas de alojamiento con apoyo social como soporte a procesos de inserción y medidas para facilitar el acceso a la vivienda a personas en situación de exclusión (promoción del alquiler social, pensiones sociales, viviendas compartidas...) y a jóvenes.
- Servicios de día, centros de incorporación, recursos de baja exigencia...
- Apoyo para el acceso al empleo y formación (programas socio-laborales) y alternativas de ocupación.

Por otro lado, parece preciso: a) contar con recursos suficientes para responder a las situaciones más graves; b) acompañar, ofrecer apoyo y prestar servicios a las familias (incluida la familia extensa que ofrece apoyos); c) y realizar un seguimiento de la evolución de las situaciones de pobreza, exclusión y desprotección (transversal a los diferentes colectivos), anticipándose cuanto sea posible en las respuestas.

Además, es necesario repensar las respuestas para adecuarlas a las necesidades. Así, es necesario repensar, entre otros, los recursos de alojamiento con apoyo, los servicios de día (centros de incorporación social...) y, en general, el conjunto de recursos orientados a la inserción. Y, como se ha señalado, la red de atención a las personas y familias en situación de desprotección, o las respuestas a las personas y familias que comienzan teniendo exclusivamente problemas económicos y se acercan por primera vez a los recursos.

Y, finalmente, es necesario replantear también los itinerarios de inserción y los modelos de acompañamiento, adecuándolos a la nueva situación.

En el ámbito socio-laboral, como efecto de las transformaciones referidas en el acceso al empleo normalizado y protegido, aumenta la demanda de trabajo en empresas de inserción y centros especiales de empleo, así como la demanda de plazas en centros ocupacionales, tanto para personas con discapacidad como para personas en situación de exclusión.

Y también la demanda de orientación y formación para el empleo de todas las personas, existiendo ya un cierto déficit en la oferta formativa para determinados colectivos y personas (personas inmigrantes, personas con baja cualificación...) y un riesgo de que la oferta se reoriente hacia las personas con más capacidades y oportunidades, siendo necesaria una oferta adaptada a la cada vez mayor diversidad de perfiles, itinerarios, capacidades..., de quienes se encuentran en situación de desempleo (no excluyente, no sexista y no racista). Además, se demanda formación sobre aspectos más técnicos y especializados, así como reforzar los apoyos para que las personas cuidadoras puedan acceder a la formación.

Finalmente, es necesario: a) reactivar programas que constituyen herramientas fundamentales para impulsar la inserción laboral: orientación laboral para personas en



exclusión y personas con discapacidad, promoción empresarial, talleres de empleo, formación con intermediación laboral, ayudas a la contratación, programas experienciales que aúnan formación y trabajo, apoyo al empleo ordinario...; b) y reforzar o apuntalar la cooperación entre la iniciativa social y el sector público, en colaboración con los servicios sociales, para abordar de manera integral las distintas fases del proceso de acompañamiento a la inserción socio-laboral (desde la prospección, pasando por la formación..., hasta el apoyo en la incorporación).

Las organizaciones y redes del Tercer Sector de Acción Social están impulsando también iniciativas, que cabría potenciar, para **facilitar el acceso a la vivienda y la cobertura de necesidades básicas**: promover y gestionar alternativas de alojamiento compartido; promover el alquiler social actuando como avalistas y/o realizando funciones de intermediación; promover una ILP para la dación en pago; gestionar programas de mejora de la habitabilidad de la vivienda que, además, generan empleo para personas en situación de exclusión; ofrecer ayudas y servicios para la cobertura de necesidades básicas; promover alternativas de intercambio de bienes y servicios, a nivel local, y la participación de personas en situación de exclusión en las mismas; etc.

Asimismo, están modificando la operativa de intervención para reforzar funciones y actividades de acogida, información, orientación, acompañamiento y apoyo psicosocial. Y flexibilizando y modificando criterios de acceso a ayudas y otros apoyos, ofrecidos por las entidades, adaptándolos a la evolución de las necesidades y a los cambios introducidos por la administración en el sistema de protección y sus prestaciones y ayudas, con el objeto de atender a aquellos a los que la administración no está llegando.

En esta misma línea, algunas entidades y redes están reforzando otras funciones propias de las organizaciones del Tercer Sector Social como las acciones de incidencia y denuncia, y el fomento de la ayuda mutua y el voluntariado social.

3.4. APUESTAS COMPARTIDAS A MANTENER E IMPULSAR

Existen una serie de **apuestas compartidas a mantener e impulsar**, siendo la primera de ellas consolidar el SVSS - y, en concreto, los servicios sociales de responsabilidad foral - y continuar avanzando en la mejora de la atención desde el modelo comunitario: proximidad, integralidad, continuidad y personalización de la atención y de los apoyos, enfoque preventivo y de promoción de la autonomía, participación de las personas y familias destinatarias...

Para ello, en un escenario de crisis y descenso en la recaudación, es necesario mantener el gasto orientado a la provisión de servicios sociales de responsabilidad foral,



reforzando los apoyos a las personas y familias en situación de pobreza y exclusión, e introducir, al mismo tiempo, criterios de eficiencia e innovación en las respuestas.

Por otro lado, es preciso, incrementar la colaboración entre del Departamento de Acción Social y la iniciativa social y otros agentes para responder a las consecuencias sociales de la crisis y su evolución. Y, en lo posible, sostener la acción de promoción y orientarla hacia estos objetivos.

La crisis tampoco debe suponer renunciar a la adecuación de la atención a modelos como el modelo comunitario previsto en la Ley de Servicios Sociales (continuidad de la atención, personalización de los apoyos, enfoque preventivo y de promoción de la autonomía,...) ni dar pasos atrás en la promoción de un nuevo modelo de cuidado, con un mayor apoyo formal a las personas cuidadoras y las cuidadas. Esto supondría “segar la hierba bajo los propios pies”.

Respecto a la mejora de la atención, es importante también reforzar - particularmente en el contexto actual- la acogida, los servicios de información y orientación, la escucha y el apoyo psicosocial, la coordinación de caso y la figura de referente en los términos previstos en la normativa y desde la colaboración entre los servicios sociales de base, los servicios forales y las entidades que prestan estos servicios.

La colaboración con los Ayuntamientos es clave en la redefinición de las redes de atención a las situaciones de desprotección y exclusión (o redes de protección e integración social), para adecuar la intensidad de los apoyos a las necesidades y favorecer los procesos de inserción y emancipación. Y también en relación a otros aspectos como el impulso de la oferta de respiro.

En el ámbito de la exclusión, existe una diversidad de recursos, particularmente en Bilbao, y, en bastantes ocasiones, las personas acuden a varios de ellos (comedores, servicios de alojamiento, centros de incorporación, programas de calle...), siendo fundamental, por tanto, reforzar la coordinación de caso y establecer procedimientos de coordinación y colaboración entre recursos, más aún en un contexto de colapso en los mismos y aumento de necesidades.

En este sentido, parece necesario:

- Rediseñar la red de atención a las situaciones de exclusión y riesgo, prestando especial atención a la realidad de Bilbao, y una mayor claridad en el papel que corresponde a cada agente (administraciones públicas e iniciativa social y Diputación Foral y Ayuntamientos), para lo cual puede resultar útil, además del Decreto de Cartera, el trabajo que está promoviendo Gobierno Vasco para elaborar un instrumento compartido de diagnóstico.
- Y también cabe aprovechar la oportunidad que brinda la transferencia a Lanbide de la gestión de las prestaciones vinculadas al SGIS, para reorientar el trabajo del Servicio Foral de Inclusión y reforzar las funciones de coordinación de caso y acompañamiento social a las personas en situación o riesgo de exclusión.



Respecto a la atención a las personas con discapacidad y sus familias, es necesario continuar impulsando recursos de apoyo a la vida independiente y promover el modelo de participación y calidad de vida en la comunidad, según lo previsto en el “Plan para la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad en Bizkaia”, así como ir transfiriendo este modelo, en lo posible, a la atención a las personas mayores. En este sentido se trata de aprovechar las oportunidades que representa incluir en una misma Dirección la atención a las personas con discapacidad y a las personas en situación de dependencia, evitando algunos riesgos como la aproximación de los modelos de atención y gestión, si implica una pérdida de calidad, o la presión de las necesidades de las personas mayores en situación de dependencia y su efecto sobre el presupuesto y el desarrollo de recursos en el ámbito de la discapacidad.

3.5. EFECTOS DE LA CRISIS EN LAS ORGANIZACIONES Y REDES DEL TERCER SECTOR SOCIAL

EFECTOS EN LA INTERVENCIÓN

Los cambios en los procesos de exclusión/inclusión, la diversificación de perfiles, el aumento de las necesidades y la congelación o reducción de recursos económicos de las entidades están provocando situaciones de colapso en los recursos: aumento de las demandas no atendidas, las listas de espera, las ratios de atención (más personas atendidas por el mismo o menor número de profesionales) y la duración de las intervenciones.

Por otro lado, la falta de horizonte de las intervenciones está produciendo cierto retroceso hacia prácticas asistencialistas, orientadas a cubrir las necesidades más básicas frente a otras (relacionales, psicológicas...) y contener los problemas.

Las administraciones públicas deberían llegar a dónde no llegan las organizaciones del tercer sector pero lo que sucede es, en parte, lo contrario y las organizaciones comprometen sus recursos, cada vez más escasos, en sostener intervenciones de acogida, cobertura de las necesidades más básicas, atención de situaciones de urgencia, etc, lo cual supone un cierto riesgo, que se ha de evitar, de trabajar al margen de la administración y debilitar la responsabilidad pública.

En este contexto, aumentan también las peticiones de ayuda, de distinto tipo, que hay que coordinar, y la necesidad y demanda de acogida, orientación e información, produciendo “cuellos de botella” en los recursos de acogida, que no siempre cuentan con apoyo público. Además, la falta de otros recursos está provocando la entrada en los existentes de personas cuyo perfil, muy diversificado, no se ajusta al de las destinatarias.



Se produce, en definitiva, una falta de adaptación de los recursos al nuevo contexto, a nivel cuantitativo (imposibilidad de atender a todas las personas, prolongación de las estancias...) y cualitativo (necesidad de repensar alternativas, modos de intervención, itinerarios...). Esta situación afecta a todos los ámbitos pero de modo particular e intenso a los ámbitos de la exclusión y la desprotección.

Otros efectos relevantes en la intervención, derivados de la menor disponibilidad de recursos económicos y humanos, son:

- La desaparición de algunos programas, servicios... y las dificultades para sostener otros que implican reestructurarlos, modificando aspectos como las actividades o prestaciones, para mantener las más básicas, los requisitos de acceso o la intensidad de la atención.
- El debilitamiento de algunas funciones de las entidades como la sensibilización o la innovación y de elementos clave del modelo de intervención como las estrategias preventivas o las intervenciones sobre el contexto (intervención comunitaria).

Las entidades están realizando un esfuerzo para mantener la calidad y preservar un modelo de atención y gestión centrado en las personas – de hecho, se han descapitalizado ya en gran medida para sostener actividades y equipos- pero, si la reducción de recursos y el aumento de las necesidades se prolonga puede terminar impactando sobre la calidad de la intervención y llegar a comprometer el despliegue del modelo comunitario, que contempla la LSS, y de otros modelos relacionados como el modelo de participación y calidad de vida en la comunidad.

Por otro lado, aumenta el número de quejas de las personas usuarias y disminuye su satisfacción. Y las dificultades que afrontan las personas y familias, así como la falta de alternativas o la desproporción entre sus necesidades y la respuesta que reciben, generan a veces conflictividad y agresividad en los recursos. Además, se hace más difícil educar o motivar en el cumplimiento de obligaciones, procedimientos, requisitos..., por las situaciones a las que se ven abocadas las personas y la falta de contrapartidas en términos de derechos y apoyos.

Todo ello complica el trabajo y desgasta a los equipos de personas, remuneradas y voluntarias, que acompañan a las personas y dan la cara (a veces, en nombre de la propia administración) o implica, en ocasiones, adoptar medidas de seguridad que generan distancia entre las personas destinatarias y los recursos. A otra escala, el recorte del gasto social implica, siempre, un aumento posterior de las medidas de represión (incremento de la policía, penas de prisión...).

EFFECTOS EN LA GESTIÓN, LAS PERSONAS, LA VIDA INTERNA DE LAS ENTIDADES Y LOS RECURSOS

En las entidades “grandes” que, en los años de bonanza habían experimentado un crecimiento relevante de su personal remunerado, las estrategias adoptadas para hacer frente a la disminución de sus recursos económicos son de diverso tipo pero están implicando, en muchos casos, un deterioro de las condiciones laborales.



En general, los ajustes no parecen estar afectando, al menos de momento, al personal de atención directa vinculado a servicios de responsabilidad pública, pero sí al personal de atención indirecta (equipos de gestión de las entidades,...) y al personal de atención directa vinculado a otros servicios, ajenos a la responsabilidad pública, o a otras actividades. Incluso, en el momento en que se realiza el diagnóstico, algunas entidades habían realizado sólo ajustes que no afectaban a su plantilla.

No obstante, bastantes habían tenido que realizar despidos, reducir su estructura de gestión, evitar sustituciones, ajustar horarios de atención en “acogida/ recepción”, dejar de hacer refuerzos en algunas actividades, reducir la formación hasta los límites que marca el convenio,... E incluso, en algunos casos, acogerse a un ERE.

Sea como sea, hay que tener en cuenta que se trata de servicios intensivos en personal y que el ajuste de otros gastos no va a tener, habitualmente, un impacto elevado en la reducción de costes por lo que el aumento y reducción de financiación se traduce, rápidamente, en creación o destrucción de empleo que, hoy por hoy, afecta en buena medida a mujeres y jóvenes.

Por otro lado, se ve afectado el clima de las entidades y la experiencia que la crisis está suponiendo para ellas puede llevar, al menos a algunas, a optar por cambiar la política de personal que han seguido hasta ahora, por ejemplo, en relación a su estabilidad.

Finalmente, el impacto parece mayor en las organizaciones del ámbito de la exclusión y, particularmente, en el socio-laboral. Y, si el escenario continúa empeorando y se reducen más los recursos económicos (públicos, privados y propios) de los que pueden disponer las entidades, algunas pueden llegar a desaparecer.

En las entidades pequeñas y medianas (“PYMAS”²), el impacto es importante también en las entidades de ámbitos como el cívico que están integradas, principal o exclusivamente, por voluntariado (algunas asociaciones de personas afectadas y familias, de mujeres, personas mayores, inmigrantes, LGTB...). Y el riesgo de desaparición en su caso es mayor.

El debilitamiento del tejido asociativo de Bizkaia puede tener consecuencias importantes, a largo plazo, para la sociedad vizcaína en términos de solidaridad, participación, detección y abordaje de nuevas necesidades, promoción de derechos, denuncia... Y también sobre el modelo de provisión de servicios sociales y el modelo de atención.

Otros efectos sobre los equipos y personas (voluntarias y remuneradas):

- Las dificultades para ofrecer salidas a las personas usuarias, la necesidad de apoyarles, también emocionalmente, ante situaciones cada vez más difíciles... genera un impacto muy grande en los equipos y personas, en términos de responsabilidad y carga emocional, y, particularmente, en algunos ámbitos y servicios como las acogidas.
- Los cambios en el contexto (social, institucional, normativo...) provocan incertidumbre, en las entidades, a la hora de gestionar, y en los equipos a la hora de orientar la intervención.

2. “Pequeñas y medianas asociaciones”.



- La disminución de recursos de las personas y familias implica que empiecen a demandar apoyo de voluntariado y que, en ocasiones, se sustituya el apoyo de personal remunerado por un apoyo, menor y distinto, de personal voluntario.
- De igual modo, las entidades comienzan a realizar directamente, mediante su personal remunerado o voluntario, tareas que antes externalizaban como la limpieza.

La crisis constituye también una oportunidad para recuperar el sentimiento de oficio y el nivel vocacional que conlleva todo oficio. También para introducir cierta flexibilidad (polivalencia), y eficiencia, pero sin dar pasos atrás en la necesaria especialización.

Otros efectos sobre las entidades tienen que ver con el posible aumento de la competencia, con la iniciativa privada lucrativa y entre las propias entidades, por captar recursos escasos, y la (re) orientación del esfuerzo o las energías de las entidades hacia actividades que les permitan sostener los servicios y centros, ocupar las plazas de que disponen, etc., en detrimento de otras actividades y funciones

La colaboración y el trabajo en red pueden reducirse por este motivo y, también, porque se limita el esfuerzo en colaboración, participación en redes, comunicación externa..., primando otras necesidades, y se reducen las ratios coordinador/a-equipo.

EFFECTOS EN LOS RECURSOS ECONÓMICOS

Las administraciones públicas están congelando y reduciendo precios o importes de convenios y contratos - incluidos los relativos a la provisión de servicios de responsabilidad pública - y han reducido la acción de promoción (subvenciones).

También se ha reducido la financiación de otros agentes: obras sociales, fundaciones que financian proyectos de iniciativa social, donaciones de empresas... Es especialmente relevante la crisis del sector financiero y las decisiones adoptadas para su recuperación y reestructuración que están comprometiendo tanto la salida de la crisis como las respuestas a sus consecuencias sociales y, concretamente, la financiación de las obras sociales.

Finalmente, han disminuido también, con excepciones, los ingresos de las entidades por cuotas, donativos y legados, colectas, etcétera.

En este contexto, las entidades tratan de diversificar sus fuentes de financiación pero acuden con frecuencia a las mismas fuentes por lo que el margen de diversificación es realmente estrecho. Además, se está produciendo un proceso de descapitalización de entidades que, para sostener la actividad y los equipos, han ido reduciendo, cuando disponían de ellos, sus recursos propios y las escasas reservas que han podido realizar en los años de bonanza.

Las entidades del Tercer Sector, habitualmente, carecen de patrimonio, suelen estar escasamente capitalizadas, se encuentran con muchas dificultades para acceder a apoyos para realizar inversiones, proyectos de I+D+I..., y experimentan dificultades de tesorería y para acceder al crédito bancario, que se acentúan en la situación actual.



Finalmente, la subida del IVA (que ya se daba por descontada en el momento de realizar el diagnóstico), impacta sobre las familias y sobre los resultados de las entidades que, fundamentalmente, soportan IVA.

3.6. EFECTOS EN EL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL

Al tiempo que se incrementan las necesidades, la crisis está teniendo un impacto sobre los recursos públicos y privados, reduciendo los ingresos, en ausencia de otras medidas que puedan contribuir a su incremento.

Esta reducción de los ingresos ha afectado también a la Diputación Foral de Bizkaia que, sin embargo, ha venido incrementando hasta la fecha el presupuesto del Departamento de Acción Social.

Por otro lado, la gestión del impacto de la crisis en los recursos disponibles (ingresos) y el aumento de las necesidades sí ha supuesto:

- Una congelación, y en algún caso reducción, de los precios e importes de algunos contratos y convenios, incluidos los relativos a servicios de responsabilidad pública, así como una aplicación o formulación más estricta de sus cláusulas como las relativas a las plazas no ocupadas que se encuentran a disposición del Departamento, que es también quien gestiona el procedimiento de acceso a las mismas.
- Una reducción de la acción de promoción, congelando las partidas (subvenciones) y reduciendo o eliminando determinadas líneas de ayuda como la de infraestructuras.

Aunque medidas como ésta se toman con anterioridad a la crisis, en este momento, las organizaciones, como consecuencia de la crisis, se encuentran con dificultades para mantener y adecuar las infraestructuras, lo cual puede suponer un deterioro que, en todo caso, a medio plazo, va a ser necesario subsanar, particularmente en relación a la provisión de servicios de responsabilidad pública.

- Una limitación de los recursos disponibles para impulsar nuevos proyectos o atender nuevas necesidades, a pesar de que se hayan puesto o se pongan en marcha nuevos servicios y centros, porque no es posible incrementar el presupuesto en la misma medida que antes y es mayor el gasto comprometido en la provisión de servicios que se han ido configurando como servicios de responsabilidad foral y respecto a los que existe una fuerte demanda social.
- Un replanteamiento de las ayudas especiales para la inserción, replanteamiento que se propone revisar.
- Cambios en el baremo de valoración del grado de dependencia (BVD), a nivel estatal, que suponen o pueden suponer revisiones a la baja en algunos casos.



- En el ámbito de la atención a las personas en situación de dependencia hay varios factores que hacen más compleja la gestión, al presentarse de manera simultánea y en un contexto de crisis: el aumento de las necesidades, la disminución de los recursos económicos (de la administración y, también, de las personas y familias) y la diversificación de la tipología de recursos (Prestación para Cuidados en el Entorno Familiar, Servicio de Ayuda a Domicilio, Centros de Día, Residencias...), entre otros.

Así, en este contexto, decisiones que toma un nivel de las administraciones públicas en relación a un determinado servicio o prestación afectan a otros niveles, prestaciones y servicios. E inciden, en interacción con la crisis y sus efectos sobre personas y familias, sobre la utilización de unos u otros.

El incremento de las necesidades y la mayor complejidad del contexto social y de la red de prestaciones y servicios hace necesario reforzar el diálogo entre actores y, en particular, entre las organizaciones que prestan servicios de responsabilidad foral y el Departamento.

Y ello para enriquecer los procesos de toma de decisiones analizando el impacto de una determinada decisión, desde una perspectiva más sistémica, sobre el conjunto de recursos (uso de servicios y prestaciones, infraestructuras, recursos económicos...) y sobre las personas (personas destinatarias y quienes asumen el cuidado formal e informal).



4. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES (ATENCIÓN, SENSIBILIZACIÓN...) Y COMPLEMENTARIEDAD CON OTRAS ACTUACIONES A IMPULSAR.

Es importante comenzar subrayando que **lo que se persigue es definir una iniciativa global** - no una estrategia parcial ni puntual - **e impulsar una batería, no muy extensa, de actuaciones, enmarcadas en la misma, que sean concretas, relevantes y realistas**, de modo que se puedan llevar a cabo en el corto - medio plazo y realizar un seguimiento de su ejecución.

Al mismo tiempo, se pretende **revisar y actualizar las actuaciones, atendiendo a la evolución del escenario**, realizando un seguimiento del mismo desde la Mesa de Diálogo Civil.

4.1. IMPULSAR UNA INICIATIVA GLOBAL COHERENTE CON EL ESCENARIO DE LA ACTUAL CRISIS

4.1.1. EN RELACIÓN AL ESCENARIO

1. La crisis de los 80 fue una crisis económica (crisis industrial), en la que se preservaban capacidades de diverso tipo (financieras, sociales, públicas...) para afrontarla y orientarse hacia un nuevo modelo de desarrollo, social y económico, en Bizkaia.

Hoy, la crisis financiera y sus efectos dificultan la reactivación e impulso de la actividad económica. Y así, se incrementa el servicio de la deuda y se reduce la recaudación, comprometiendo el gasto público, en ausencia de otras medidas que permitan incrementar los ingresos.

Como consecuencia de la crisis, se reduce también la financiación de las entidades de iniciativa social, pública, propia (cuotas, donaciones o legados...), privada (aportaciones de empresas, fundaciones que apoyan proyectos de iniciativa social...) y procedente de las obras sociales.

De esta manera, **la crisis incrementa las necesidades de apoyo al tiempo que debilita la capacidad de respuesta de todos los agentes sociales, sobrecargando a las familias** (a las unidades de convivencia directamente afectadas y a quienes acuden en su socorro) que ven también como sus recursos se van reduciendo.

Se trata, por tanto, de una crisis "sistémica", que debilita las capacidades de todos los agentes sociales, y que es necesario afrontar, igualmente, de manera sistémica, tanto en el análisis como en las respuestas, comprometiendo las capacidades de todos los agentes y procurando que éstas se refuercen mutuamente.



2. En este contexto, si se prolonga el escenario de crisis y/o no se adoptan medidas adecuadas para afrontarla, se están generando condiciones que pueden dar lugar a “**la tormenta perfecta**”, por la combinación de dos factores.

A) EL INCREMENTO DE LAS SITUACIONES DE POBREZA Y EXCLUSIÓN, Y LA AMPLIACIÓN DE LA ZONA DE VULNERABILIDAD

- Una nueva y mayor ampliación de la zona de vulnerabilidad - es decir, del número de personas en riesgo de exclusión y/o pobreza - con un efecto muy importante, a medio y largo plazo, sobre las necesidades y la demanda de atención.
- El incremento del número de personas en situación de pobreza y de quienes afrontan situaciones de exclusión crónicas y/o extremas (carencia de alojamiento, alimento...).
- La exclusión de determinados colectivos de los sistemas de protección (personas de origen extranjero en situación irregular, personas que han estado privadas de libertad,..., por un lado, y personas en situación de riesgo o fragilidad), cuyas necesidades no se priorizan.
- El incremento de la dualización social y un riesgo elevado de fractura social.

Hay que tener en cuenta, además, que, como se ha puesto de manifiesto, el aumento de las situaciones de pobreza, exclusión y desprotección afecta también a las personas mayores, a las personas con discapacidad y a sus familias. Y que este aumento se plantea en un contexto en el que aumentan también las situaciones y niveles de dependencia, así como la media de edad de las personas con discapacidad, la de sus padres y madres, y, en general, la de quienes asumen funciones de cuidado informal.

Además, la dependencia y la discapacidad constituyen, de hecho, un elemento añadido a las demás situaciones que pueden afrontar las personas, también la pobreza, la exclusión o la desprotección. Y que, en el caso de la discapacidad, en ocasiones, afecta a las personas a lo largo de toda la vida.

B) EL DEBILITAMIENTO DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE TODOS LOS AGENTES SOCIALES

- La limitación de la capacidad pública, ante la disminución de la recaudación y la falta de otras medidas. Y la obligación de consolidar, en primer lugar, las prestaciones y servicios incluidos en el catálogo de responsabilidad pública, reduciendo la acción de promoción.
- La quiebra del modelo de cajas y el recorte de las obras sociales como resultado de la disminución de beneficios (por disminución de la actividad financiera, necesidad u obligación de realizar provisiones para garantizar la solvencia...).
- El incremento de la sobrecarga de las familias, particularmente de las personas mayores, y la quiebra inminente del actual modelo de cuidado (necesidad de un



nuevo equilibrio entre el cuidado formal e informal) que se puede ver reforzada por la sobrecarga que provoca la crisis en las mujeres cuidadoras que llevan largo tiempo cuidando.

- La disminución de todas las fuentes de ingresos de las entidades y su descapitalización. Las entidades han utilizado ya buena parte de sus reservas para sostener la actividad y la plantilla, y si la crisis se prolonga el riesgo de destrucción de empleo en el sector y de destrucción del propio tejido social (desaparición de entidades) es muy elevado.
3. Esta situación está generando ya, de hecho, una cierta vuelta al “*asistencialismo*”:
- a) orientación a la cobertura de necesidades básicas y ralentización o desaparición de acciones con otra orientación (preventiva y de promoción de la autonomía, socio-laboral...);
 - b) contención de situaciones sin alternativas de salida;
 - c) pérdida de derechos sociales, exclusión de determinados colectivos de la atención pública y riesgo de creación de sistemas paralelos de atención para dar respuesta a sus necesidades (por ejemplo, en el ámbito estatal, para la atención de las necesidades de salud de personas de origen extranjero en situación irregular); etcétera.
4. Considerando el contexto, es necesario, más allá de impulsar actuaciones puntuales, **diseñar, poner en marcha y evaluar los resultados de una iniciativa global de lucha contra la pobreza y la exclusión** que permita, mediante una batería de acciones clave, afrontar las consecuencias sociales de la crisis y generar alternativas, en el ámbito de la acción social (servicios sociales, socio-laborales, socio-sanitarios...) para la integración social de todas las personas.

En la misma línea, como se ha señalado, es preciso realizar un seguimiento de la evolución de la crisis y sus consecuencias sociales, y adecuar periódicamente la estrategia a las necesidades y los recursos, actuando con anticipación. Y, a tal efecto, se deberían prever al menos dos escenarios y el curso de acción en caso de que el escenario no sea de mejora sino de agravamiento de la situación. Si las necesidades son más y los recursos son menos, habrá que reorientar recursos.

Por otro lado, además de actuar con anticipación, es necesario *colaborar para responder a una situación que nos afecta a todas las personas, organizaciones e instituciones y que compromete el modelo de sociedad. En este contexto, más que nunca, es necesario:* a) evitar enfoques centrados en un solo ámbito (personas menores de edad, mujeres, mayores, personas con discapacidad,...); b) tener en especial consideración a quienes afrontan situaciones de mayor dificultad; c) e implicar al conjunto de la sociedad y la ciudadanía en las respuestas, proponiendo pautas de comportamiento alternativas también a quienes no sufren directamente las consecuencias de la crisis.

5. Las consecuencias sociales de la crisis se van a prolongar durante un tiempo tras la recuperación de la actividad económica (con la intensidad y estabilidad suficiente para considerar superada la crisis en su plano económico), y en mayor medida cuanto más se amplíe la zona de vulnerabilidad y se agraven o cronifiquen las situaciones de exclusión.



El modo en que afrontemos la crisis, hoy, condicionará también nuestra posición como sociedad, mañana. Debemos trabajar para garantizar que salimos de la crisis “sin perder a nadie” (con todos nuestros activos intactos) y prepararnos desde este momento para esa nueva etapa, sin dar pasos atrás en nuestro modelo de sociedad y bienestar.

Así, por ejemplo, debemos pensar en la evolución de las necesidades en materia de servicios sociales, y generar condiciones para un nuevo impulso tras la crisis. Tampoco debemos dar pasos atrás en igualdad entre hombres y mujeres - y para ello debemos seguir evolucionando hacia un nuevo modelo de cuidado - o en el acceso al empleo de las personas con discapacidad.

Un riesgo de la crisis es centrar la mirada en exceso en el corto plazo, volcarse en lo urgente y dejar de mirar hacia el horizonte.

4.1.2. VISIÓN³

En Bizkaia, todas las personas tienen cubiertas las necesidades de alojamiento y manutención, y cuentan con otros soportes básicos (apoyo social y formación) para la inserción.

Además, las medidas adoptadas para abordar las consecuencias sociales de la crisis están contribuyendo a reducir la tasa de pobreza y procurando a todas las personas soportes básicos para la inserción, evitando así, en lo posible, la cronificación de las situaciones de exclusión.

Por otro lado, se han consolidado las prestaciones y servicios sociales, de responsabilidad foral, se ha preservado la calidad y el modelo de atención (modelo comunitario y de participación y calidad de vida en la comunidad) y se han adoptado medidas para continuar avanzando en el enfoque preventivo, promover la autonomía y transformar progresivamente el modelo de cuidados, en colaboración con los Ayuntamientos, evitando que la crisis suponga un retroceso en estos aspectos y multiplique la necesidad y demanda de servicios sociales en el futuro.

La estrategia de afrontamiento de la crisis ha posibilitado también preservar, en buena medida, el empleo en el ámbito de los servicios sociales, así como para las personas en situación de exclusión y las personas con discapacidad y, en general, el refuerzo de las capacidades y recursos de las propias personas y familias afectadas.

Se ha apoyado a las familias en su función de protección y apoyo, evitando su sobrecarga, mediante servicios de respiro y apoyo a personas cuidadoras. Y se han estimulado el voluntariado social y la ayuda mutua.

3. La visión refleja el escenario pretendido para cuya consecución se articulan la Iniciativa y las cuatro estrategias que se presentan a continuación. Se ha redactado como si ya se hubiera alcanzado pero constituye un escenario hacia el que se pretende caminar y en cuya consecución, seguro limitada, tendrán algún impacto las estrategias definidas.



Así, la crisis ha contribuido a reforzar una sociedad vizcaína participativa, solidaria, justa y cohesionada, y ha fortalecido las capacidades y la colaboración de las administraciones públicas, el Tercer Sector, el conjunto de agentes sociales y de la ciudadanía.

4.1.3. ELEMENTOS QUE DEBEN FORMAR PARTE DE LA INICIATIVA

Esta Iniciativa, para ser efectiva, global y coherente con la visión que se acaba de describir, debe contemplar al menos las siguientes estrategias:

A. RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE PERSONAS, FAMILIAS, COLECTIVOS Y COMUNIDADES.

La iniciativa debe **incidir sobre la cobertura de las necesidades más básicas** (alojamiento y manutención), preservando unas mínimas condiciones de vida digna para todas las personas y **ofreciendo, a quien lo necesite, soportes suficientes para realizar procesos de inclusión social.**

Debe tener, además, un efecto directo sobre la **contención de la pobreza y, en particular, de la pobreza infantil**, y contrarrestar, todo lo posible, la dualización social que provoca la crisis, prestando **especial atención a las personas y familias que afrontan situaciones graves de exclusión**, procurando evitar su cronificación.

Al mismo tiempo, se deben **preservar los enfoques preventivos, de promoción de la autonomía y orientados a la inclusión** (trabajo sobre procesos, más allá de la mera contención de situaciones), en todos los ámbitos (desprotección, exclusión, dependencia y discapacidad), de modo que no se agraven las situaciones de riesgo y exclusión, y se evite la aparición de nuevas necesidades y demandas a medio y largo plazo.

En este sentido, es preciso **continuar impulsando la inserción laboral de las personas en situación de exclusión y de las personas con discapacidad**, procurando evitar que la crisis suponga dar pasos atrás (ni en las tasas de actividad, ni en el continuo que va del empleo ordinario, al empleo protegido, la ocupación y la inactividad).

Para ello, entre otros aspectos, es necesario:

- Reforzar las funciones de **acogida, escucha, acompañamiento y apoyo psicosocial.**
- Reforzar las **alternativas de alojamiento con apoyo social** para personas en procesos de inserción y las actuaciones orientadas a la **cobertura de la necesidad de alimento**: comedores sociales, distribución de alimentos, ayudas económicas (directas, mediante cheques canjeables,...), etcétera. Es necesario ofrecer **apoyos para la cobertura de necesidades básicas** (alimentación, alquiler, mantenimiento de la vivienda en condiciones de ha-



bitabilidad) y otros gastos (transporte...) que sirvan de apoyo a los procesos de inserción o en situaciones de urgencia social, **pero reclamando al mismo tiempo que se refuerce el sistema de garantía de ingresos, las oportunidades de acceso a la vivienda para todas las personas, etcétera.**

Y desde el Departamento, junto con otros Departamentos forales y, en su caso, Lanbide:

- Impulsar **alternativas ocupacionales** para personas en situación de exclusión **y programas de integración socio-laboral.**
- Apoyar a los **centros especiales de empleo**, las **empresas de inserción** y reforzar las medidas de **promoción del empleo** (fomento de la contratación y el autoempleo, formación,...), prestando atención a las personas jóvenes, las mujeres y las personas con discapacidad.

B. REFUERZO DE LAS CAPACIDADES DE LOS AGENTES SOCIALES.

La iniciativa debe reforzar la capacidad de respuesta de todos los agentes sociales⁴.

Y para ello:

- **Consolidar la responsabilidad pública** en el ámbito de los servicios sociales.
- **Reforzar la colaboración entre el Departamento y los Ayuntamientos** para impulsar el enfoque preventivo y un equilibrio adecuado entre la atención primaria y secundaria. Y, asimismo, la coordinación y la colaboración entre los diferentes departamentos y administraciones públicas para ofrecer respuestas en relación a la formación, el empleo, la vivienda, la garantía de ingresos, etc.
- **Consolidar e impulsar la colaboración o alianza entre el sector público y la iniciativa social (Tercer Sector)**, en el actual escenario de crisis, tanto en relación a la provisión de servicios sociales de responsabilidad pública como para el impulso de otras actividades de interés general que permitan ofrecer respuestas a sus consecuencias sociales. Desde el compromiso de ambas partes y, en particular, en la actualización del diseño y despliegue de las redes de atención a las situaciones de desprotección y exclusión que, en su práctica totalidad al igual que la red de atención a las personas con discapacidad y sus familias, se despliegan gracias a la colaboración entre las administraciones públicas y las entidades del Tercer Sector de Acción Social.
- Promover la **solidaridad**: voluntariado y redes de apoyo informal (acogimiento familiar...) y ayuda mutua.
- Reforzar el **apoyo a las familias.**
- Impulsar la **colaboración entre empresas y entidades**, para el desarrollo de proyectos de acción social, que canalicen la responsabilidad social de las empresas.

4. La promoción del voluntariado y la ayuda mutua, el apoyo a las familias y la consolidación y defensa de los derechos sociales y la responsabilidad pública han formado y deben seguir formando parte de una misma estrategia.



C. SENSIBILIZACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE UN DISCURSO, SOCIAL Y PÚBLICO, JUSTO Y SOLIDARIO.

Sensibilizar a la sociedad, **luchar contra los prejuicios y estereotipos, promover comportamientos alternativos e incidir en el discurso social y político**, luchando contra la victimización de quienes soportan las consecuencias sociales de una crisis que no han generado. En esta tarea, el sector público y la iniciativa social deben colaborar, lanzando un mismo mensaje y coordinando acciones de comunicación.

Además de constatar cómo afecta la crisis a las personas en situación de exclusión, pobreza..., es necesario reflexionar también sobre cómo afecta al resto de las personas y hacia qué modelo de sociedad y de persona caminamos. Dicho de otro modo, y a modo de ejemplo, ¿qué hay que trasladar?, ¿que el problema del desempleo es muy grave y/o que deberíamos compartir el trabajo o el salario con quienes lo sufren?

D. EVALUACIÓN DE LA INICIATIVA Y SEGUIMIENTO DEL IMPACTO DE LA CRISIS EN LAS NECESIDADES (de las personas, familias, colectivos y comunidades) Y LAS RESPUESTAS (en la actividad, en las organizaciones y en el Departamento).

Prestar atención a la evolución de la crisis y su impacto en las necesidades en materia de servicios sociales, actuando con anticipación, y diseñar estrategias para responder a distintos escenarios, tanto de prolongación como de salida de la crisis.

Además, la iniciativa debe prestar especial atención a las situaciones más extremas que se están planteando como las familias en situación de pobreza o exclusión (desempleo de todos los miembros en edad de trabajar, pérdida de la vivienda...) con personas menores de edad (pobreza infantil) u otra personas a su cargo (personas con discapacidad, en situación de dependencia...). O la de aquellas personas que carecen de soportes básicos (alojamiento, alimento...) para realizar un proceso de inserción, entre otras que se han referido.

Finalmente, en el contexto actual, resulta particularmente clave la acción combinada y la colaboración del Departamento de Acción Social (DAS) y el Tercer Sector Social (TSS) de Bizkaia, tanto en la atención a las personas y familias como en relación a la detección de necesidades, la sensibilización social, la consolidación de derechos y modelos de atención, el impulso de proyectos y programas para responder a las nuevas necesidades, el apoyo a las familias, la promoción del voluntariado y la ayuda mutua, etcétera.

Además, desde la MDC, alentamos a que se mantenga el vínculo de las cajas y, en particular de Kutxabank, con el territorio así como el retorno social de su actividad financiera a través de instrumentos como su obra social.



4.2. ACCIONES A IMPULSAR POR EL DAS Y POR LAS ORGANIZACIONES Y REDES DEL TSS.

El sujeto o protagonista de las actuaciones que se incluyen aquí pueden ser tanto las organizaciones y redes del Tercer Sector Social de Bizkaia como el Departamento y ambos.

No se han incluido otras actuaciones que afectan a terceros (otros Departamentos, instituciones), salvo algunas relacionadas con el espacio socio-laboral de acuerdo con el enfoque de este proyecto.

Las acciones guardan coherencia con cada una de las estrategias y, en relación a cada una de ellas, se indica si la acción es responsabilidad del Departamento, de las organizaciones y redes, o se trata de una acción en colaboración.

Estrategia A. Respuesta a las necesidades de personas, familias, colectivos y comunidades.

A.1. Reforzar la atención a las personas y familias afectadas por la crisis.

A.2. Sostener las prestaciones y servicios sociales de responsabilidad foral y consolidar el modelo comunitario, y otros modelos de atención como el de calidad de vida y participación en la comunidad.

Estrategia B. Refuerzo de las capacidades de los agentes sociales.

Estrategia C. Sensibilización y construcción de un discurso, social y público, justo y solidario.

Estrategia D. Evaluación de la iniciativa y seguimiento del impacto de la crisis en las necesidades y las respuestas.

Estrategia A. Respuesta a las necesidades de personas, familias, colectivos y comunidades.

A.1. Reforzar la atención a las personas y familias afectadas por la crisis

| Nº | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR |
|--|--|------------------------|
| Planificar las actuaciones en materia de inclusión y renovar las redes de atención a las situaciones de exclusión y desprotección | | |
| 1 | Elaborar, poner en marcha y evaluar el Plan de Inclusión de Bizkaia , tomando en consideración las aportaciones de este documento. | DAS, con apoyo del TSS |
| 2 | Rediseñar las Redes de atención en el ámbito de la desprotección y en el ámbito de la exclusión , en colaboración con la iniciativa social, realizando un replanteamiento de las condiciones de prestación de los servicios que existen actualmente y que estaban adaptados a las condiciones existentes antes de la crisis (recursos de acogida, alternativas de alojamiento con apoyo social, centros ocupacionales, programas socio-laborales...) y poniendo en marcha, en su caso, nuevos dispositivos. | DAS, con apoyo del TSS |



| Nº | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR |
|--|---|---|
| 3 | Reorientar el Servicio foral de inclusión , una vez realizada la transferencia de la gestión de las prestaciones económicas vinculadas al sistema de garantía de ingresos. | DAS |
| 4 | Reforzar la coordinación entre los Servicios forales de infancia y mujer , teniendo presentes, de manera especial, las necesidades de las familias monomarentales con hijos/as a cargo, en situación de desprotección y pobreza. | DAS |
| Reforzar las funciones de acogida, acompañamiento, información y orientación | | |
| 5 | Reforzar los servicios / recursos de acogida y adecuarlos a la diversificación de los perfiles de las personas usuarias y destinatarias y a la evolución de las situaciones de exclusión, desprotección.... | Entidades del TSS, con apoyo del DAS (promoción) |
| 6 | Fortalecer los servicios de información y orientación , complementarios a los que ofrecen las administraciones públicas: a) orientando a las personas y familias, cuando resulta necesario, de manera integral (no segmentada) y a lo largo de un proceso (no puntual); b) informando y orientando a las personas y familias receptoras de prestaciones y ayudas, ante la creciente confusión causada por cambios legislativos, acompañándoles en el abordaje de las situaciones de desprotección y exclusión que se plantean. | Entidades del TSS, con apoyo del DAS (promoción) |
| 7 | Potenciar la cercanía a las personas y familias, reforzando el acompañamiento social y la atención psicosocial (escucha, orientación y apoyo psicológico) en atención secundaria. | Entidades del TSS, con apoyo del DAS (promoción) |
| Promover y apoyar iniciativas para la cobertura de necesidades básicas y soportes para la inserción | | |
| 8 | Incrementar, en lo posible, los recursos para cubrir necesidades básicas (alojamiento, manutención, respiro...): ayudas económicas o en especie (reparto de alimentos), por un lado y servicios y centros (comedores sociales y alternativas de alojamiento), por otro, mediante recursos propios y en colaboración con otros agentes, dando a conocer estas actuaciones y reclamando, al mismo tiempo, la solidaridad y el ejercicio de la responsabilidad pública. | Entidades del TSS, con apoyo del DAS (promoción) y terceros |
| 9 | Impulsar actuaciones innovadoras para la cobertura de necesidades básicas, con la participación o el protagonismo de la ciudadanía y de las propias personas afectadas : cooperativas, espacios de autoconsumo, intercambio de bienes y servicios (bancos del tiempo, GITA...), redes de apoyo, etcétera. | Entidades del TSS, con apoyo del DAS y terceros |



| Nº | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR |
|--|--|--|
| 10 | Impulsar otras actuaciones innovadoras para la cobertura de necesidades básicas que están impulsando las organizaciones (apartado 3.3, del diagnóstico, página 18): alternativas de alojamiento compartido, alquiler social,... Buscando efectos multiplicadores como, por ejemplo, experiencias que facilitan el acceso al empleo de personas en situación de exclusión y, al mismo tiempo, la respuesta a otras necesidades como la mejora de la habitabilidad de la vivienda de personas mayores. | Entidades del TSS, con apoyo del DAS y terceros. |
| 11 | Impulsar alternativas de convivencia con apoyo social para personas en situación de exclusión y/o desprotección, como soporte para realizar procesos de inserción, revisando las características de los recursos que ya existen para adecuarlos a los cambios en las necesidades y procesos de inclusión e intervención (número de plazas, periodo de estancia, apoyos...) diseñando, en su caso, nuevos dispositivos. | DAS y entidades del TSS |
| 12 | Reconsiderar el planteamiento realizado en relación a las ayudas especiales para la inserción (requisitos de acceso) y contemplar estas u otras ayudas económicas, tanto para reforzar los procesos de inserción (alquiler, mantenimiento de la habitabilidad de la vivienda, manutención, formación, transporte...) como para cubrir situaciones de especial urgencia social (carencia de alojamiento) que los impiden, con carácter transitorio y sin debilitar el sistema de garantía de ingresos (para quienes no perciben prestaciones de garantía de ingresos). | DAS |
| 13 | Garantizar una cantidad de dinero suficiente a las personas mayores en residencias para la cobertura de gastos como ropa, algunos medicamentos, gastos de bolsillo... | DAS |
| Impulsar nuevos servicios, programas o iniciativas para responder a las lagunas en la atención y a la evolución de las necesidades, particularmente cuando éstas afectan a colectivos en situación de desprotección o exclusión grave, o de urgencia social | | |
| 14 | Generar o impulsar nuevos recursos o un mayor número de plazas en centros para mujeres con menores a cargo en situación de pobreza y exclusión. | DAS |
| 15 | Repensar e impulsar las actuaciones en materia de emancipación para las y los jóvenes, autóctonos y de origen extranjero, que egresan de la red foral de protección y se enfrentan a situaciones graves de exclusión, particularmente si además carecen de apoyo informal. | DAS |
| 16 | Repensar la intervención con los jóvenes inmigrantes no acompañados e impulsar medidas, de diverso tipo, que contribuyan a mejorar su situación y promover su autonomía, contemplando también la promoción de retornos viables y consentidos. | Entidades del TSS y DAS |



| Nº | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR |
|---|--|--|
| 17 | <p>Generar o impulsar recursos para atender situaciones de exclusión grave que pueden sufrir un rápido deterioro y llegar a cronificarse como las referidas en el diagnóstico, particularmente cuando además se carece de redes de apoyo (formal y/o informal): a) personas que habían estado incorporadas socialmente de manera normalizada y que, tras agotar las prestaciones contributivas y subsidios por desempleo, carecen de recursos económicos y apoyo informal; b) mujeres separadas, con hijos/as a cargo, en situación de desempleo y a quienes su exmarido deja de pasarles la pensión alimenticia, tras perder el empleo; c) personas o familias afectadas por situaciones de desahucio o que, por diversos motivos, están destinando al pago de la vivienda ingresos que precisan para alimentarse; d) personas de origen extranjero (mujeres con hijos/as a cargo, jóvenes tras salir de la red de protección, personas que llevan tiempo en el Estado, con autorización de residencia y trabajo, tras agotar las prestaciones contributivas y subsidios por desempleo; personas con cierto arraigo en el territorio, que habían realizado procesos de inserción).</p> | Entidades del TSS y DAS |
| 18 | <p>Introducir o reforzar y explicitar los criterios sociales en el acceso a prestaciones y recursos, tanto de urgencia como estables (por ejemplo, en el acceso a recursos residenciales para personas con discapacidad, en situación de dependencia, etcétera), posibilitando que estas situaciones tengan el peso adecuado para no quedar desatendidas.</p> | DAS |
| 19 | <p>Ofrecer respuestas adecuadas a las situaciones de urgencia social que requieren el concurso del Departamento, tanto en el ámbito de la exclusión o la desprotección como en la atención a las personas mayores o con discapacidad, a través del funcionamiento adecuado del procedimiento de atención de urgencia y la colaboración con los Ayuntamientos.</p> | DAS |
| 20 | <p>Reforzar la capacidad de respuesta en Bilbao a las personas que se encuentran en situación de exclusión grave y, en ocasiones, crónica, impulsando la colaboración entre el Ayuntamiento y la Diputación, y desarrollar, al mismo tiempo, alternativas de atención en otros municipios, grandes o medianos del Gran Bilbao, en colaboración con los respectivos Ayuntamientos.</p> | DAS, en colaboración con los Ayuntamientos |
| <p>Impulsar iniciativas para facilitar el acceso al empleo y la ocupación de las personas con discapacidad y de las personas en situación de exclusión</p> | | |
| 21 | <p>Impulsar programas pre-laborales (talleres pre-laborales), redefiniendo su función, que posibiliten el acceso a la ocupación y la capacitación a personas con dificultades en el acceso al empleo (por ejemplo, personas con enfermedad mental que no tienen una patología mental grave pero no tienen acceso a otros recursos), así como la orientación y acompañamiento socio-laboral a personas perceptoras de ayudas y prestaciones sociales (formación en habilidades sociales, control del estrés, autoestima, coaching, empoderamiento...).</p> | DAS y entidades del TSS |



| Nº | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR |
|----|---|------------------------------------|
| 22 | Impulsar centros ocupacionales para atender necesidades de inclusión social , como un servicio polivalente, personalizado, próximo y flexible, que ofrezca a las personas, en su entorno, un acompañamiento individualizado en su itinerario de incorporación social, desde un enfoque integral que conjugue intervenciones de carácter ocupacional, educativas y de inclusión social. | DAS y entidades del TSS |
| 23 | Impulsar la elaboración de protocolos de coordinación socio-sanitaria-laboral para favorecer el desarrollo de alternativas y la mejora de oportunidades de ocupación y empleo para las personas con enfermedad mental. | DAS, con GV |
| 24 | Promover la actividad económica en el ámbito de lo social (empresas sociales) e incrementar las oportunidades de empleo para personas en situación de exclusión o con discapacidad , apoyando la actividad de los centros especiales de empleo y las empresas de inserción vinculadas al territorio. | DAS y Dpto. de Promoción Económica |

A.2. *Sostener las prestaciones y servicios sociales de responsabilidad foral y consolidar el modelo comunitario y la calidad de la atención.*

| Nº | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR. |
|---|--|------------------|
| Desplegar el catálogo de prestaciones y servicios de responsabilidad foral y promover el acceso efectivo al mismo | | |
| 25 | Continuar desplegando las prestaciones y servicios del catálogo de responsabilidad foral , según lo previsto en la Cartera y los instrumentos de despliegue del SVSS (plan y mapa), para garantizar el derecho subjetivo en el plazo previsto en la Ley. | DAS |
| 26 | Ofrecer tiempos reducidos de valoración (dos meses) y acceso efectivo a prestaciones y servicios (no superiores a tres meses, desde que la solicitud está presentada en el Departamento y adecuadamente formalizada). | DAS |
| Continuar impulsando la adecuación de la intervención al modelo comunitario (personalización, integralidad y continuidad de la atención, proximidad, participación...) y la calidad de la atención | | |
| 27 | Reforzar los servicios de diagnóstico, valoración y orientación , así como la coordinación de caso , y disponer de personal suficiente en estos procesos y en la tramitación de las prestaciones para garantizar plazos adecuados de tramitación y atención, en la previsión de que pueda incrementarse la necesidad y demanda de atención (particularmente en exclusión). | DAS |



| Nº | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR. |
|----|---|-------------------------------------|
| 28 | Impulsar la figura de referente y la coordinación de caso , en colaboración con las entidades de iniciativa social, desde un enfoque de planificación centrada en la persona, para abordar la situación de las personas y familias de manera global y facilitar que la ciudadanía acceda a los recursos y conozca cómo hacerlo. | DAS y entidades del TSS |
| 29 | Continuar impulsando la adecuación de la intervención al modelo de participación y calidad de vida en la comunidad (según lo previsto en el “plan para la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad en Bizkaia”). | DAS y entidades del TSS |
| 30 | Continuar impulsando los recursos y apoyos para la vida independiente, el envejecimiento activo y, en general, la promoción de la autonomía , adaptando las intervenciones y ayudas a las personas y sus proyectos de vida. | DAS y entidades del TSS |
| 31 | Impulsar la atención a la personas en situación de dependencia con grado 2.1.y continuar impulsando el espacio socio-sanitario (la atención a la dependencia como una atención social y sanitaria, no sólo social). | DAS |
| 32 | Evaluar periódicamente la idoneidad de las situaciones de cuidado de las personas en situación de dependencia que continúan residiendo en el domicilio (personas usuarias de centros de día, personas que perciben la prestación para cuidados en el entorno familiar u otras que continúen residiendo en el domicilio y accedan a prestaciones o servicios de responsabilidad foral). | DAS, con entes locales (en su caso) |
| 33 | Preservar el apoyo a los entes locales (Programa Zainduz) para desarrollar enfoques preventivos, de promoción de la autonomía y apoyo a personas cuidadoras, y colaborar con ellos para mejorar la integralidad y continuidad de la atención (personas atendidas por la red foral que residen en su domicilio, apoyo a personas cuidadoras, servicios de respiro). | DAS |
| 34 | Preservar la calidad de la atención , optimizando recursos y costes pero manteniendo y concretando las ratios , también en aquellos servicios, como los del ámbito de discapacidad, en los que se carece aún de un decreto regulador. | |



Estrategia B. **Refuerzo de las capacidades de los agentes sociales y la colaboración y sinergias entre los mismos**

| Nº | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR. |
|----|---|--|
| 35 | Mejorar el trabajo en red entre administraciones públicas (potenciar la comunicación y el trabajo en red del Departamento con los servicios sociales municipales – Bilbao, Margen Izquierda...- y con Gobierno Vasco / Asuntos Sociales y Lanbide) y con la iniciativa social (coordinación y reformulación de programas y servicios en el ámbito de la exclusión y la desprotección, realizando un diagnóstico conjunto con las entidades sociales sobre los mismos). | DAS |
| 36 | Promover espacios de encuentro entre el personal de atención directa del Departamento y de las entidades , para promover el conocimiento mutuo, compartir criterios y generar una coordinación fluida orientada a la mejora de la atención y el trabajo sobre cuestiones concretas que contribuyan a mejorar la intervención y los procesos. | DAS y entidades del TSS |
| 37 | Preservar el modelo mixto en la provisión de servicios sociales de responsabilidad pública y, en concreto, la colaboración de la iniciativa social en la provisión de las prestaciones y servicios de responsabilidad foral, evitando la mercantilización del ámbito de los servicios sociales y valorando a tal efecto, entre otros aspectos, la incorporación de cláusulas y criterios de discriminación positiva para concertar, convenir o contratar la prestación de servicios de responsabilidad foral que permitan preservar cuestiones clave de la intervención y gestión de las organizaciones. | DAS |
| 38 | Generar condiciones que, en el contexto actual, permitan introducir cierto grado de certidumbre y estabilidad en la colaboración con las entidades (plurianualidad, agrupación de convenios, cuando existe más de uno por servicio y con una misma organización,...). | DAS |
| 39 | Impulsar los servicios de apoyo a las familias y la perspectiva familiar en la intervención, en todos los ámbitos (dependencia, exclusión, discapacidad y desprotección) y, concretamente, ofrecer apoyo a las familias que acuden en socorro de otros familiares a causa de la crisis, con especial atención a la situación de las mujeres y de las personas mayores: detectar y abordar situaciones inadecuadas de cuidado, facilitar respiro a la persona cuidadora o posibilitar que realice un proceso de inserción o compatibilice el cuidado y la vida laboral, prestar atención a las situaciones y dificultades que se pueden plantear en la convivencia como consecuencia de la crisis, etc. | DAS y entidades del TSS |
| 40 | Cuidar al voluntariado y a las personas remuneradas mediante acciones (orientación, formación,...) que les permitan acompañar a personas en situaciones de especial dificultad y manejar adecuadamente aspectos como la frustración , las expectativas o el sentimiento, excesivo, de responsabilidad sobre la situación (suyas y de las personas usuarias). | Entidades del TSS, con apoyo del DAS (promoción) |



| Nº | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR. |
|----|---|---|
| 41 | Preservar y potenciar la función de innovación de las organizaciones y redes, dedicando los recursos necesarios para dar respuesta a las nuevas necesidades y en particular a las situaciones de pobreza y exclusión derivadas de la crisis. | Entidades del TSS, con apoyo foral y del DAS (promoción). |
| 42 | Plantear itinerarios compartidos entre las entidades sociales para dar una cobertura integral a las personas en situación de exclusión que utilizan más de un recurso, poniendo los distintos recursos gestionados en red y reforzando la coordinación de caso, particularmente en municipios o zonas en las que se concentran los recursos, colaborando a tal efecto con el DAS (Servicio foral de inclusión) | Entidades del TSS y DAS. |
| 43 | Impulsar el trabajo en red entre las organizaciones , compartiendo personas y recursos, en lugar de competir: impulsar proyectos compartidos y coordinarse para ordenar las respuestas que ya se ofrecen, evitando duplicidades y aprovechando al máximo los recursos (como en el ejemplo anterior). | Entidades del TSS. |
| 44 | Diversificar las fuentes de financiación e innovar en la búsqueda de recursos propios, con apoyo del sector público (facilitación de contactos y encuentros de trabajo con empresas, impulso de la responsabilidad social de las empresas, fiscalidad...). | Entidades del TSS, con apoyo del DAS |
| 45 | Sostener la acción de promoción prestando atención a las iniciativas de las organizaciones relacionadas con la respuesta a la crisis. | DAS |



Estrategia C. **Sensibilización, promoción de derechos... y construcción de un discurso, social y público, justo y solidario.**

| Nº | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR. |
|----|---|---------------------------------------|
| 46 | Impulsar acciones de comunicación para luchar contra los estereotipos y prejuicios que afectan a las personas perceptoras de prestaciones y servicios sociales o a las personas en razón de su edad, sexo, origen, etnia, nivel de autonomía,..., y promover cambios en las actitudes de la población y de las propias personas afectadas. | Entidades y redes del TSS y DAS |
| 47 | Impulsar espacios de encuentro con las personas afectadas y participación social (organizada o puntual), de manera que su voz pueda ser escuchada de manera directa y en lo posible de manera conjunta. | Entidades y redes del TSS y DAS |
| 48 | Participar de manera activa en la Iniciativa Legislativa Popular para promover la dación en pago (2012-2013) y llevar a cabo otras acciones de incidencia en el ámbito (legislativo, ejecutivo...) y nivel adecuado (municipal, foral, autonómico, estatal, europeo), en colaboración con otros agentes, para promover modificaciones normativas (ámbito legislativo) o reclamar que se cumplan las leyes (ámbito ejecutivo). | Entidades y redes del TSS |
| 49 | <p>Promover acciones de comunicación específicas y/o incorporar mensajes a las campañas que se realicen para sensibilizar a la sociedad sobre la necesidad de mantener el modelo de bienestar, el sistema de servicios sociales de responsabilidad pública y la contribución social del Tercer Sector Social. Y concretamente sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la importancia de consolidar la responsabilidad pública y las políticas sociales, particularmente en tiempos de crisis, y los paradigmas de la acción social que hemos construido en los últimos años (universalidad, dignidad de todas las personas,...), transformando el discurso que se está generando; • la contribución del Sistema de Servicios Sociales a la calidad de vida y el bienestar del conjunto de la población, así como al empleo y el crecimiento económico; • la contribución social de las organizaciones, con argumentos y lenguajes comunes, dando a conocer el retorno (social, económico, fiscal...) de su actividad. | Entidades y redes del TSS y DAS / MDC |
| 50 | Incrementar la capacidad para detectar y abordar situaciones de doble o múltiple discriminación , en razón del sexo, la edad, la etnia, el origen, el nivel de autonomía... asociadas a situaciones de exclusión y desprotección. | DAS |



Estrategia D. **Evaluación de la iniciativa y seguimiento del impacto de la crisis en las necesidades y las respuestas.**

| Nº | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR. |
|----|--|----------------------------------|
| 51 | Detectar necesidades y demandas (a pie de calle, desde la puesta en común entre profesionales de atención directa de distintas entidades y/o Servicios...) y canalizarlas con eficacia al DAS a través de diversos mecanismos (MDC, direcciones y jefaturas de servicio), así como a otros agentes. | Entidades y redes del TSS y DAS. |
| 52 | Detectar situaciones de pobreza, exclusión, discriminación (con especial atención a las situaciones de discriminación múltiple) y vulneración de derechos , junto a las personas afectadas y mediante el trabajo en red, para tener mayor fuerza y capacidad de interlocución, y luchar contra ellas mediante acciones de sensibilización y denuncia ante la sociedad, las instituciones... | Entidades y redes del TSS y DAS |
| 53 | Evaluar el previsible incremento de necesidades y demandas de prestaciones y servicios sociales a corto, medio y largo plazo, como consecuencia de la crisis, anticipando la evolución de necesidades y perfiles, y diseñando respuestas. | MDC |
| 54 | Realizar un seguimiento de las actuaciones y estrategias que se contemplan aquí y actualizarlas en lo necesario. | MDC |



4.3. PRIORIDADES

La Mesa de Diálogo Civil, en reunión plenaria, ha establecido prioridades en relación a las 54 acciones identificadas con la pretensión de comenzar a desplegar la Iniciativa.

Mediante el establecimiento de prioridades se ha pretendido introducir un cierto orden a la hora de acometer las acciones, aunque, en todo caso, es importante impulsar, a medio plazo, la Iniciativa en su conjunto, dando cauce a las diferentes estrategias definidas.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que, como se ha señalado:

- La respuesta a las consecuencias de la crisis en el ámbito de los servicios sociales requiere desplegar acciones que, desde una perspectiva sistémica, refuercen las capacidades de todos los agentes.
- Se pretende sostener la Iniciativa mientras se mantengan las consecuencias sociales de la crisis y actualizar el diagnóstico, incorporando, cuando sea necesario, nuevas acciones.

Además, algunas acciones son muy concretas, pero otras se deberán ir concretando más, año a año, en la medida en que desde la MDC se pretende continuar trabajando en el despliegue y seguimiento de la Iniciativa.

En este sentido, este informe constituye un documento de trabajo para el Departamento de Acción Social, para las organizaciones y redes del Tercer Sector Social, para la Mesa de Diálogo Civil y, como hemos señalado, para quienes compartan el diagnóstico y quieran sumarse a la Iniciativa.

Finalmente, hay que tener en cuenta que algunas acciones que no se han priorizado por afectar únicamente a un colectivo específico son necesarias, viables y ejecutables en el corto plazo, de modo que se contempla su puesta en marcha en 2013. Es el caso, por ejemplo, de la acción número 13.

A la hora de priorizar las acciones, se ha realizado un doble movimiento diferenciando, entre las priorizadas, las que guardan relación con la cobertura de las necesidades más básicas y la atención de situaciones de urgencia social. Ello, considerando que, en el contexto actual, son éstas últimas las que requieren una atención inmediata.

Cabe reseñar el grado de consenso que ha existido, desde el primer momento, a la hora de establecer prioridades, adoptando una perspectiva general, más allá de las necesidades concretas existentes en relación a cada uno de los ámbitos representados en la MDC (desprotección, exclusión, dependencia, discapacidad, mayores).

Presentamos, a continuación, las acciones priorizadas.



| ORDEN | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR | Nº |
|---|--|---|----|
| ACCIONES RELACIONADAS CON NECESIDADES BÁSICAS Y/O SITUACIONES URGENTES | | | |
| 1 | Incrementar, en lo posible, los recursos para cubrir necesidades básicas (alojamiento, manutención, respiro...): ayudas económicas o en especie (reparto de alimentos), por un lado y servicios y centros (comedores sociales y alternativas de alojamiento), por otro, mediante recursos propios y en colaboración con otros agentes, dando a conocer estas actuaciones y reclamando, al mismo tiempo, la solidaridad y el ejercicio de la responsabilidad pública. | Entidades del TSS, con apoyo del DAS (promoción) y terceros | 8 |
| 2 | Ofrecer respuestas adecuadas a las situaciones de urgencia social que requieren el concurso del Departamento, tanto en el ámbito de la exclusión o la desprotección como en la atención a las personas mayores o con discapacidad, a través del funcionamiento adecuado del procedimiento de atención de urgencia y la colaboración con los Ayuntamientos. | DAS | 19 |
| 3 | Reconsiderar el planteamiento realizado en relación a las ayudas especiales para la inserción (requisitos de acceso) y contemplar estas u otras ayudas económicas, tanto para reforzar los procesos de inserción (alquiler, mantenimiento de la habitabilidad de la vivienda, manutención, formación, transporte...) como para cubrir situaciones de especial urgencia social (carencia de alojamiento) que los impiden, con carácter transitorio y sin debilitar el sistema de garantía de ingresos (para quienes no perciben prestaciones de garantía de ingresos). | DAS | 12 |
| 4 | Generar o impulsar recursos para atender situaciones de exclusión grave que pueden sufrir un rápido deterioro y llegar a cronificarse como las referidas en el diagnóstico, particularmente cuando además se carece de redes de apoyo (formal y/o informal). | Entidades del TSS y DAS. | 17 |
| 5 | Reforzar la capacidad de respuesta en Bilbao a las personas que se encuentran en situación de exclusión grave y, en ocasiones, crónica , impulsando la colaboración entre el Ayuntamiento y la Diputación, y desarrollar, al mismo tiempo, alternativas de atención en otros municipios, grandes o medianos del Gran Bilbao, en colaboración con los Ayuntamientos. | DAS | 20 |
| 6 | Repensar e impulsar las actuaciones en materia de emancipación para las y los jóvenes, autóctonos y de origen extranjero, que egresan de la red foral de protección y se enfrentan a situaciones graves de exclusión, particularmente si además carecen de apoyo informal. | DAS | 15 |
| 7 | Generar o impulsar nuevos recursos o un mayor número de plazas en centros para mujeres con menores a cargo en situación de pobreza y exclusión . | DAS | 14 |
| 8 | Impulsar actuaciones innovadoras para la cobertura de necesidades básicas, con la participación o el protagonismo de la ciudadanía y de las propias personas afectadas : cooperativas, espacios de autoconsumo, intercambio de bienes y servicios (bancos del tiempo, GITA...), redes de apoyo, etcétera. | Entidades del TSS, con apoyo del DAS y terceros | 9 |



| ORDEN | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR | Nº |
|-----------------------------------|--|--|----|
| OTRAS ACCIONES PRIORIZADAS | | | |
| 1 | Preservar el modelo mixto en la provisión de servicios sociales de responsabilidad pública y, en concreto, la colaboración de la iniciativa social en la provisión de las prestaciones y servicios de responsabilidad foral, evitando la mercantilización del ámbito de los servicios sociales y valorando a tal efecto, entre otros aspectos, la incorporación de cláusulas y criterios de discriminación positiva para concertar, convenir o contratar la prestación de servicios de responsabilidad foral que permitan preservar cuestiones clave de la intervención y gestión de las organizaciones. | DAS | 37 |
| 2 | Fortalecer los servicios de información y orientación , complementarios a los que ofrecen las administraciones públicas: a) orientando a las personas y familias, cuando resulta necesario, de manera integral (no segmentada) y a lo largo de un proceso (no puntual); b) informando y orientando a las personas y familias receptoras de prestaciones y ayudas, ante la creciente confusión causada por cambios legislativos, acompañándoles en el abordaje de las situaciones de desprotección y exclusión que se plantean. | Entidades del TSS, con apoyo del DAS (promoción) | 6 |
| 3 | Continuar desplegando las prestaciones y servicios del catálogo de responsabilidad foral , según lo previsto en la Cartera y los instrumentos de despliegue del SVSS (plan y mapa), para garantizar el derecho subjetivo en el plazo previsto en la Ley. | DAS | 25 |
| 4 | Promover acciones de comunicación específicas y/o incorporar mensajes a las campañas que se realicen para sensibilizar a la sociedad sobre la necesidad de mantener el modelo de bienestar, el sistema de servicios sociales de responsabilidad pública y la contribución social del Tercer Sector Social . Y concretamente sobre: <ul style="list-style-type: none"> • la importancia de consolidar la responsabilidad pública y las políticas sociales, particularmente en tiempos de crisis, y los paradigmas de la acción social que hemos construido en los últimos años (universalidad, dignidad de todas las personas,...), transformando el discurso que se está generando; • la contribución del Sistema de Servicios Sociales a la calidad de vida y el bienestar del conjunto de la población, así como al empleo y el crecimiento económico; • la contribución social de las organizaciones, con argumentos y lenguajes comunes, dando a conocer el retorno (social, económico, fiscal...) de su actividad. | Entidades y redes del TSS y DAS / MDC | 49 |
| 5 | Impulsar programas pre-laborales (talleres pre-laborales), redefiniendo su función, que posibiliten el acceso a la ocupación y la capacitación a personas con dificultades en el acceso al empleo (por ejemplo, personas con enfermedad mental que no tienen una patología mental grave pero no tienen acceso a otros recursos), así como la orientación y acompañamiento socio-laboral a personas receptoras de ayudas y prestaciones sociales (formación en habilidades sociales, control del estrés, autoestima, coaching, empoderamiento...). | DAS y entidades del TSS | 21 |



| ORDEN | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR | Nº |
|-------|--|--|----|
| 6 | Reforzar los servicios de diagnóstico, valoración y orientación , así como la coordinación de caso , y disponer de personal suficiente en estos procesos y en la tramitación de las prestaciones para garantizar plazos adecuados de tramitación y atención, en la previsión de que pueda incrementarse la necesidad y demanda de atención (particularmente en exclusión). | DAS | 27 |
| 7 | Evaluar el previsible incremento de necesidades y demandas de prestaciones y servicios sociales a corto, medio y largo plazo, como consecuencia de la crisis, anticipando la evolución de necesidades y perfiles, y diseñando respuestas. | MDC | 53 |
| 8 | Continuar impulsando la adecuación de la intervención al modelo de participación y calidad de vida en la comunidad (según lo previsto en el “plan para la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad en Bizkaia”). | DAS y entidades del TSS | 29 |
| 9 | Promover la actividad económica en el ámbito de lo social (empresas sociales) e incrementar las oportunidades de empleo para personas en situación de exclusión o con discapacidad , apoyando la actividad de los centros especiales de empleo y las empresas de inserción vinculadas al territorio. | DAS y Dpto. de Promoción Económica | 24 |
| 10 | Potenciar la cercanía a las personas y familias, reforzando el acompañamiento social y la atención psicosocial (escucha, orientación y apoyo psicológico) en atención secundaria. | Entidades del TSS, con apoyo del DAS (promoción) | 7 |
| 11 | Impulsar la atención a la personas en situación de dependencia con grado 2.1. y continuar impulsando el espacio socio-sanitario (la atención a la dependencia como una atención social y sanitaria, no sólo social). | DAS | 31 |
| 12 | Introducir o reforzar y explicitar los criterios sociales en el acceso a prestaciones y recursos , tanto de urgencia como estables (por ejemplo, en el acceso a recursos residenciales para personas con discapacidad, en situación de dependencia, etcétera), posibilitando que estas situaciones tengan el peso adecuado para no quedar desatendidas. | DAS | 18 |
| 13 | Mejorar el trabajo en red entre administraciones públicas (potenciar la comunicación y el trabajo en red del Departamento con los servicios sociales municipales – Bilbao, Margen Izquierda...- y con Gobierno Vasco / Asuntos Sociales y Lanbide) y con la iniciativa social (coordinación y reformulación de programas y servicios en el ámbito de la exclusión y la desprotección, realizando un diagnóstico conjunto con las entidades sociales sobre los mismos). | DAS | 35 |



| ORDEN | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR | Nº |
|-------|---|--------------------------------------|----|
| 14 | Diversificar las fuentes de financiación e innovar en la búsqueda de recursos propios, con apoyo del sector público (facilitación de contactos y encuentros de trabajo con empresas, impulso de la responsabilidad social de las empresas, fiscalidad...). | Entidades del TSS, con apoyo del DAS | 44 |
| 15 | Elaborar, poner en marcha y evaluar el Plan de Inclusión de Bizkaia , tomando en consideración las aportaciones de este documento. | DAS, con apoyo del TSS | 1 |
| 16 | Garantizar una cantidad de dinero suficiente a las personas mayores en residencias para la cobertura de gastos como ropa, algunos medicamentos, gastos de bolsillo... | DAS | 13 |
| 17 | Rediseñar las Redes de atención en el ámbito de la desprotección y en el ámbito de la exclusión , en colaboración con la iniciativa social, realizando un replanteamiento de las condiciones de prestación de los servicios que existen actualmente y que estaban adaptados a las condiciones existentes antes de la crisis (recursos de acogida, alternativas de alojamiento con apoyo social, centros ocupacionales, programas sociolaborales...) y poniendo en marcha, en su caso, nuevos dispositivos. | DAS, con apoyo del TSS | 2 |
| 18 | Evaluar periódicamente la idoneidad de las situaciones de cuidado de las personas en situación de dependencia que continúan residiendo en el domicilio (personas usuarias de centros de día, personas que perciben la prestación para cuidados en el entorno familiar u otras que continúen residiendo en el domicilio y accedan a prestaciones o servicios de responsabilidad foral). | DAS, con entes locales (en su caso) | 32 |
| 19 | Reorientar el Servicio foral de inclusión , una vez realizada la transferencia de la gestión de las prestaciones económicas vinculadas al sistema de garantía de ingresos. | DAS | 3 |
| 20 | Impulsar centros ocupacionales para atender necesidades de inclusión social , como un servicio polivalente, personalizado, próximo y flexible, que ofrezca a las personas, en su entorno, un acompañamiento individualizado en su itinerario de incorporación social, desde un enfoque integral que conjugue intervenciones de carácter ocupacional, educativas y de inclusión social. | DAS y entidades del TSS | 22 |
| 21 | Impulsar la figura de referente y la coordinación de caso , en colaboración con las entidades de iniciativa social, desde un enfoque de planificación centrada en la persona, para abordar la situación de las personas y familias de manera global y facilitar que la ciudadanía acceda a los recursos y conozca cómo hacerlo. | DAS y entidades del TSS | 28 |



| ORDEN | ACCIÓN | AGENTE PROMOTOR | Nº |
|-------|---|---|----|
| 22 | Continuar impulsando los recursos y apoyos para la vida independiente, el envejecimiento activo y, en general, la promoción de la autonomía , adaptando las intervenciones y ayudas a las personas y sus proyectos de vida. | DAS y entidades del TSS | 30 |
| 23 | Repensar la intervención con los jóvenes inmigrantes no acompañados e impulsar medidas, de diverso tipo, que contribuyan a mejorar su situación y promover su autonomía, contemplando también la promoción de retornos viables y consentidos. | Entidades del TSS y DAS | 16 |
| 24 | Preservar y potenciar la función de innovación de las organizaciones y redes, dedicando los recursos necesarios para dar respuesta a las nuevas necesidades y en particular a las situaciones de pobreza y exclusión derivadas de la crisis. | Entidades del TSS, con apoyo foral y del DAS (promoción). | 41 |
| 25 | Impulsar acciones de comunicación para luchar contra los estereotipos y prejuicios que afectan a las personas perceptoras de prestaciones y servicios sociales o a las personas en razón de su edad, sexo, origen, etnia, nivel de autonomía,..., y promover cambios en las actitudes de la población y de las propias personas afectadas. | Entidades y redes del TSS y DAS | 46 |
| 26 | Generar condiciones que, en el contexto actual, permitan introducir cierto grado de certidumbre y estabilidad en la colaboración con las entidades (plurianualidad, agrupación de convenios, cuando existe más de uno por servicio y con una misma organización,...). | DAS | 38 |

ANEXOS



diálogo MESA DE
BIZKAIA **CIVIL**



ANEXO 1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y FUENTES ESTADÍSTICAS

ANÁLISIS, Y PROPUESTAS DESDE EL TERCER SECTOR SOCIAL

FUNDACIÓN FOESSA. *VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2008. Conclusiones*. FUNDACIÓN FOESSA, Madrid, 2008, 253 páginas.

FUNDACIÓN FOESSA Y CARITAS ESPAÑOLA. *Análisis y perspectivas 2012. Exclusión y desarrollo social*. FUNDACIÓN FOESSA, Madrid, 2012, 73 páginas.

LAPARRA, M., y PEREZ ERANSUS, B. (coords). *El primer impacto de la crisis en la cohesión social en España*. Serie: Estudios, nº 32, FUNDACIÓN FOESSA, Madrid, 2010, 519 páginas.

FEDERACIÓN SARTU. *Tendencias sociales e inclusión social*. FEDERACIÓN SARTU, Zarautz, 2010, 151 páginas.

FORO DE AGENTES SOCIALES (EAPN, POAS, PVE, POI, CEPES). *Propuestas del foro de agentes sociales del tercer sector y de la economía social ante la situación de crisis económica*. FORO DE AGENTES SOCIALES, Madrid, enero de 2009, 9 páginas.

EAPN. *El impacto de la crisis en la pobreza y la exclusión social: diagnóstico y actuaciones*. EAPN, Madrid, 17 de octubre de 2009, 37 páginas.

CARITAS. *La respuesta de Cáritas ante la crisis. Impacto, diagnóstico y propuestas*. CARITAS, Junio de 2009, 43 páginas.

CARITAS. *VI informe sobre las demandas atendidas a través de la red confederal de acogida y atención primaria*. Enero - Diciembre 2010. Observatorio de la realidad. Equipo de estudios - Caritas Española. Madrid, 6 de julio de 2011, 23 páginas.

PEREZ BUENO, L. (Dir.). *El impacto de la crisis económica en las personas con discapacidad y sus familias*. CERMI. Colección CERMIES, nº 43, Madrid, diciembre de 2009, 136 páginas.



MARTINEZ, P. Y MORA, C (Coord.). *Primero la gente. Situación y perspectivas de la lucha contra la pobreza y la desigualdad en tiempos de crisis 2009*. Séptimo informe anual de la Plataforma 2015 y más. Social Watch Informe 2009. Edición española. PLATAFORMA 2015 Y MÁS. PRIMERO LA GENTE. Madrid, 2010, 144 páginas.

EAPN EUROPA. *Europa Social - de la crisis a la oportunidad*. Dublín, 19 de febrero de 2010.

SOCIAL PLATFORM (Platform of European Social NGOs). *Financial and economical crisis: social ngos proposals for a european recovery plan*. 19 de Noviembre de 2008, 6 páginas.

PLATAFORMA DE VOLUNTARIADO DE ESPAÑA, PLATAFORMA DE ONG DE ACCIÓN SOCIAL Y EAPN ESPAÑA. *Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social 2020 en España*. EAPN España, Madrid, 2010, 150 páginas.

EAPN EUSKADI, REAS EUSKADI, HIREKIN, GIZATEA Y HARRESIAK APURTUZ. *Propuestas del sector de inclusión social para la aplicación de la Estrategia 2020 en Euskadi*. Documento no publicado, marzo de 2011, 27 páginas.

JORQUERA ROJAS, G., EAPN MADRID. *Impactos de la crisis. Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España 2009-2010*. EAPN MADRID, Madrid, 2010, 18 páginas.

CRISIS Y TERCER SECTOR

HOMS, O (coord.) y RINCON, F (col.). VI FORO TERCER SECTOR. *Los retos del tercer sector ante la crisis*. Fundación Luis Vives, Cuadernos de debate nº 6, Madrid, 2009, 136 páginas.

OBSERVATORIO DEL TERCER SECTOR. *La crisis y el tercer sector: una oportunidad para la transformación social. Una visión a partir del consejo asesor de investigación del OTS*. Observatorio del Tercer Sector, Colección Debates OTS, nº 9, Barcelona, 2009, 20 páginas.

HANFSTAENGL, E. *The Impact of the Global Crises on Civil Society Organizations*. NGO COMMITTEE FOR SOCIAL DEVELOPMENT. Nueva York, Diciembre de 2009, 48 páginas.



MATERIALES DE LA JORNADA ORGANIZADA POR EL OBSERVATORIO DEL TERCER SECTOR DE BIZKAIA

REAS EUSKADI. *Crisis y modelo de sociedad.*

FEVAS. *Las personas con discapacidad intelectual y las asociaciones que les representan ante la crisis.*

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA. DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL. *Impacto de la crisis en los recursos de la DFB, actuaciones del Departamento y colaboración con el Tercer Sector.*

BBK. OBRA SOCIAL. *Evolución de las convocatorias de ayuda y otras actuaciones.*

OTROS

INNOBASQUE. WOKA EUSKADI. *Oportunidades frente a la crisis.* INNOBASQUE, 2009, 12 páginas.

FUENTES ESTADÍSTICAS E INFORMES DEL SECTOR PÚBLICO SOBRE POBREZA, EXCLUSIÓN, EMPLEO, COYUNTURA ECONÓMICA, PRESTACIONES Y SERVICIOS DE SERVICIOS SOCIALES...

INE: EPA. SPEE. Y EUSTAT (en relación a datos de empleo).

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA. DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL. Datos sobre personas usuarias, recursos y actuaciones del Departamento.

Encuesta sobre Pobreza y Desigualdades Sociales en Euskadi (EPDS). 2008 y 2012.

Informe sobre la situación de los servicios sociales en la CAPV.

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA. DEPARTAMENTO DE HACIENDA. Informes de coyuntura económica.



ANEXO 2. GUIÓN PARA LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN.

La Mesa de Diálogo Civil, compuesta por las redes del Tercer Sector Social de Bizkaia – junto con algunas organizaciones que constituyen el referente en su ámbito de actividad - y el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, va a realizar una serie de sesiones de trabajo para la elaboración de un diagnóstico compartido y propuestas de actuación ante la crisis.

Concretamente, con las organizaciones y redes del Tercer Sector Social de Bizkaia, están previstas las siguientes sesiones, por ámbitos de actuación:

| FECHA | ÁMBITO | LUGAR DE REUNIÓN | HORARIO |
|------------|---|------------------|-------------|
| 7 de mayo | Personas mayores | Biblioteca Foral | 09:30-14:30 |
| 8 de mayo | Desprotección (infancia y mujeres en situación de desprotección) ⁵ | Biblioteca Foral | 09:30-14:30 |
| 9 de mayo | Discapacidad | DAS | 09:30-14:30 |
| 10 de mayo | Exclusión | DAS | 09:30-14:30 |

En las sesiones podrán participar, además de las organizaciones y redes participantes en la Mesa de Diálogo Civil, otras organizaciones propuestas por las redes, siempre que el número de personas participantes en cada sesión no sea superior a 20.

5. Finalmente, esta sesión se celebró el 14 de junio.



OBJETIVOS DEL PROYECTO:

- Realizar un **diagnóstico compartido** sobre los efectos de la crisis en las personas y familias de Bizkaia, así como en las organizaciones y el Departamento, considerando los distintos ámbitos (discapacidad, exclusión, dependencia y desprotección).
- Identificar y priorizar **actuaciones** a llevar a cabo, en el corto y medio plazo, por parte del Departamento, de las organizaciones y redes, y, en particular, en colaboración.

Carácter del diagnóstico: el diagnóstico tiene un carácter cualitativo y operativo. Y pretende recoger, principalmente, la experiencia y perspectiva de los agentes sobre el terreno. El objetivo no es la conceptualización, sino la identificación de necesidades y alternativas de respuesta concretas.

Presentamos a continuación el guión para la reflexión, consensuado en la Mesa de Diálogo Civil y algunas pautas para trabajar sobre el mismo antes de las reuniones.

ALGUNOS ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA TRABAJAR SOBRE EL GUIÓN, ANTES DE LAS REUNIONES

- Como se acaba de señalar, fundamentalmente, se esperan respuestas a partir de la experiencia y de carácter cualitativo, pero podéis aportar aquellos datos que os parezcan relevantes.
- Las preguntas son abiertas y se refieren a más de un ámbito de actuación. El nivel de detalle de las respuestas, lógicamente, puede variar, dependiendo de las preguntas, pero sí es importante que abordéis cada una de las preguntas. Se entiende que vuestras respuestas se centrarán en vuestro ámbito de actuación (discapacidad, mayores, exclusión, desprotección), pero podéis también reflexionar sobre otros ámbitos, si os parece posible y oportuno.
- No es imprescindible que trasladéis las aportaciones previamente por escrito. Si deseáis hacerlo, podéis enviarlas al siguiente correo: planificacion.estudi@bizkaia.net

Sí es necesario traer a la reunión, por escrito, las aportaciones en relación a cada una de las preguntas del guión. Pero, puede bastar con enunciar las cuestiones principales que se quieren aportar, en relación a cada pregunta, para detallarlas posteriormente en la reunión.

No obstante, siempre que sea posible, conviene:

- facilitar estas aportaciones, de manera detallada o no, antes de la reunión (para agilizar la dinámica de la misma);
- facilitarlas, con cierto nivel de detalle, en un plazo breve tras la reunión (7-10 días).

MUCHAS GRACIAS.



1.- DIAGNÓSTICO CUALITATIVO

1.1.- LOS EFECTOS DE LA CRISIS EN LAS PERSONAS Y FAMILIAS DE BIZKAIA.

Se trata de responder atendiendo, principalmente, a la realidad que percibís - desde vuestra(s) organización(es) y a los datos de los que disponéis (os agradeceríamos que, en lo posible, los incluyáis en la descripción).

Situaciones (de pobreza, exclusión y riesgo), procesos (de exclusión / inclusión) y nuevos perfiles.

- a) ¿Cuáles están siendo los efectos de la crisis en las **situaciones** de pobreza, exclusión y riesgo que afectan a las personas y familias? ¿Y en los **procesos** de exclusión e inclusión social?
- b) ¿Identificáis **nuevos perfiles** entre quienes afrontan situaciones de pobreza y/o exclusión, o riesgo?

Impacto diferencial por ámbitos, otros factores (edad, sexo, origen...) y zonas del territorio.

- c) ¿Identificáis un **impacto diferencial** de la crisis en las personas que se encuentran en situación o riesgo de desprotección o dependencia y/o con discapacidad?
- d) ¿Identificáis un **impacto diferencial** en función del sexo, la edad, el origen u otras variables?
- e) ¿Cuál está siendo el impacto sobre **quienes ya afrontaban situaciones de pobreza, exclusión o riesgo y/o percibían prestaciones y servicios sociales**?
- f) ¿Cuál está siendo su impacto en las **diferentes zonas** de Bizkaia?

1.2.- LA EVOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES Y DE LAS RESPUESTAS EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES

Considerando los aspectos anteriores, y pensando en las y los destinatarios de vuestra intervención.⁶

- a) ¿Qué demandas y necesidades de atención, **ya existentes**, se están incrementando, como consecuencia de la crisis?⁷
- b) ¿Qué **nuevas** demandas y necesidades identificáis?
- c) ¿Qué respuestas, vuestras o ajenas, **se han puesto ya en marcha** y sería necesario intensificar?
- d) ¿Qué **nuevas** respuestas, vuestras o ajenas, habría que poner en marcha?

6. Ampliad, si queréis, la reflexión a otras/os destinatarias/os, indicando expresamente a quién os referís.

7. Os agradeceríamos, nuevamente, que si disponéis de datos relativos al incremento de demandas y personas y familias usuarias de prestaciones y servicios los incluyáis.



1.3.- EL IMPACTO DE LA CRISIS EN LAS ORGANIZACIONES Y REDES DEL TERCER SECTOR SOCIAL Y EN EL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA.

- a) ¿Cuál está siendo el impacto de la crisis **en el Departamento de Acción Social** (recursos, aspectos organizativos...)?⁸
- b) ¿Cuál está siendo el impacto de la crisis **en las organizaciones y redes del TSS de Bizkaia**? (recursos, aspectos organizativos...)

2.- PROPUESTAS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES

2.1.- EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES, ¿QUÉ ACCIONES DEBERÍAN IMPULSAR:

| | | |
|---|---|---|
| El Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia | Las organizaciones y redes del Tercer Sector Social de Bizkaia | En colaboración entre el Departamento y las organizaciones y redes |
|---|---|---|

2.2.- ¿QUÉ ACCIONES DEBERÍAN IMPULSARSE EN RELACIÓN AL *ESPACIO SOCIO-LABORAL*?

2.3.- ¿Y EN RELACIÓN A *OTROS ESPACIOS* DE INTERSECCIÓN ENTRE EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y OTROS ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN O POLÍTICAS?

8. Téngase en cuenta que los aspectos relacionados con servicios y actividades ya se han abordado. Interesa saber también si, como consecuencia de la crisis, ha habido y está habiendo una reorientación de los recursos.



ANEXO 3. DATOS

Se presentan en un documento anejo (powerpoint), dada su extensión, con la pretensión de que sirvan para apoyar la reflexión.

Se debe tener presente, en todo caso, que se trata de grandes cifras que no reflejan, con precisión y detalle, el impacto de la crisis en las personas y familias, para lo cual resulta imprescindible adoptar un enfoque cualitativo.



CLICK VER DOCUMENTO

[Diagnostico_anexo3 datos.pdf](#)