

Retos y pistas para el desarrollo y aplicación de la Ley navarra de servicios sociales

Una aproximación desde el análisis de políticas públicas

Pamplona, 27 de abril de 2007

Condiciones y pretensiones de esta intervención

A partir de una nueva lectura de la Ley, he intentado identificar posibles **márgenes de maniobra** para los agentes con responsabilidades en su desarrollo y aplicación y, en definitiva, en el funcionamiento de los servicios sociales navarros.

Se parte de un conocimiento superficial de la realidad navarra: por tanto es un **punto de vista externo**, aunque se espera que cercano.

El análisis de la Ley quedará **implícito** y más bien se brindarán aportaciones que podrán ayudar a realizarlo a las personas participantes a partir del diálogo posterior.

Algunas premisas

Las políticas públicas y, en particular, la legislación tienen grandes potencialidades, pero también sus **limitaciones**, a la hora de impulsar y estructurar un ámbito de actividad.

Particularmente cierto en un ámbito como el de los servicios sociales donde se *coproducen* **bienes relacionales** en una interacción compleja entre las esferas pública, asociativa, mercantil y comunitaria.

Procesos como los de desarrollo tecnológico, cambio administrativo, articulación de agentes... gozan de cierta **autonomía** frente a la regulación normativa.

Hablaremos de: definición de los servicios sociales, derechos y universalización, desarrollo tecnológico, cartera, posicionamiento (también en relación con la atención a la dependencia), organización, agentes, recursos humanos y financiación.

Definición de los servicios sociales

A partir de las definiciones amplias de objetivos, avanzar en la identificación técnica y social de las necesidades y los **finés propios** de los servicios sociales.

Una propuesta: en torno al concepto de **apoyo social** (para el desenvolvimiento autónomo/integración social).

Consecuencias de la definición para:

Identificar el valor añadido propio de los servicios sociales y su tecnología.

Comprender el conjunto del ámbito o la rama de los servicios sociales y la ubicación y conexiones de la *parcela* o el sistema de responsabilidad pública.

Comprender la especialización y construir la arquitectura del sistema.

Gestionar los recursos humanos que necesita el sistema.

Compartir (y distinguir) responsabilidades con los otros sistemas y políticas sociales.

La dinámica de los derechos y la universalización

Importancia y límites de la **tutela judicial**.

A partir de la declaración del derecho subjetivo a los servicios sociales, la dinámica lógica va hacia que la intensidad y alcance se regulen, finalmente, por la **prescripción técnica**.

A partir del empoderamiento de quien hace el diagnóstico y la prescripción, la dinámica lógica va hacia una interpretación cada vez más **inclusiva** del universo de personas protegidas por el sistema.

Interesante la perspectiva e instrumentos de la **ética** como dinamizadora del sistema.

Desarrollo tecnológico

Sin **producto** no hay sistema, ni derechos...

A partir del reconocimiento del valor añadido fundamentalmente relacional de los servicios sociales, hablamos de **relación de ayuda basada en la evidencia** (en el conocimiento).

Versión comunitaria (y familiar), personalizada, preventiva... de la intervención social.

Deficitario en la actualidad por inadecuado diseño de la formación reglada, fragmentación disciplinar, atomización organizativa...

Hoy en día el desarrollo tecnológico se da en un marco de **gestión del conocimiento** (comunidades de aprendizaje, I+D+i...)

Peligro de una comprensión de la **calidad** que no apueste por desarrollar adecuados estándares de calidad técnica.

Construcción de la(s) cartera(s)

En general las prestaciones y servicios están **por decantar**, al menos desde la versión comunitaria, personalizada y preventiva de la intervención social: dificultades para la necesaria estandarización.

Necesidad de potenciar los **servicios personales** frente a las prestaciones económicas:

Porque la mercantilización de la sociedad y el desconocimiento de los servicios sociales pueden llevar a algunos sectores sociales a preferir inadecuadamente las prestaciones económicas.

Porque la mayor facilidad de gestión puede llevar a algunas personas con responsabilidades en el sistema a preferir las prestaciones económicas.

Porque muchos servicios y actividades no están desarrollados.

Necesaria **diversificación** de paquetes y modalidades: modelo LEGO.

Posicionamiento de los servicios sociales

Posicionamiento de las prestaciones, servicios y, en general, actividades ante la **ciudadanía**: ser distinguidos y apreciados como servicios que cualquier persona puede necesitar.

Posicionamiento de los servicios sociales **públicos** dentro del ámbito de los servicios sociales.

Posicionamiento ante **otras redes** y, singularmente ante la sanitaria.

Muchas comprensiones y diseños de la atención sociosanitaria deconstruyen los servicios sociales.

Posicionamiento **político** como área estratégica, rentable...

Los servicios sociales y la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia

La nueva intervención de la Administración General del Estado en los servicios sociales a partir de la Ley sobre autonomía y dependencia supone

Oportunidades para la visibilidad y el fortalecimiento de los servicios sociales

Amenazas por:

Generación de expectativas sin recursos para satisfacerlas.

Disfunciones organizativas, costes de transacción...

Divorcio simbólico y operativo y finalmente organizativo y político entre los servicios sociales relacionados con la autonomía y dependencia y el resto de servicios sociales.

Arquitectura organizativa del sistema

Se plantean **mecanismos flexibles** para hacer compatible la planificación y coordinación del sistema con su funcionamiento descentralizado.

La planificación plurianual no siempre es estratégica.

La **selección** de las actividades que han de realizarse en el nivel primario y en el denominado especializado ha de hacerse en función de criterios organizativos: partiendo de la preferencia por la proximidad y en función de la masa crítica de demanda.

Superar la segmentación y segregación por colectivos tradicionales en la atención denominada **especializada**.

Las importantes **responsabilidades municipales** en el sistema se dan en una situación de insuficiente conciencia en muchos Ayuntamientos acerca de la centralidad estratégica de los servicios sociales en la política municipal.

La red de agentes en el sistema

El sistema se construye como la **red de agentes** realmente operantes, cada uno de ellos con su radio y capacidad de influencia.

En una dinámica de administración relacional el capital relacional es un activo estratégico.

Ello supone construir vínculos con agentes estratégicamente interesantes.

Resulta clave construir la relación entre la Administración pública y las entidades y redes de iniciativa social que efectivamente hacen aportaciones significativas en términos de capital social, por sus sinergias con la prestación de servicios sociales.

Ello pasa por diferenciar claramente lo que es y no es de responsabilidad pública y establecer relaciones **dialógicas y dialécticas**.

En la lógica del sistema, las diferencias, entre otras, de condiciones laborales entre la red concertada y la de gestión directa irían disminuyendo.

En este momento se trataría de equilibrar participativamente el sistema y, en particular, de **empoderar**, a las usuarias y usuarios, en particular a los que no se encuadran en ningún colectivo u organización.

Gestión de los recursos humanos

Construcción del **sistema de cualificaciones** del sistema de servicios sociales coherente con la comprensión de su naturaleza.

En servicios sociales, como en otros ámbitos de servicios personales altamente intangibles la **gestión de la calidad** se apoya en buena medida en la gestión de los recursos humanos.

Riesgo de que el desarrollo del sistema de servicios sociales se pueda ver bloqueado por un **flujo insuficiente** de algunos recursos humanos.

Generosidad estratégica de las diferentes disciplinas y, sobre todo, del mundo del trabajo social (el hermano mayor del hijo pródigo que se quedó en la casa del padre).

Financiación

La existencia del **copago** y su relativa aceptación social abren posibilidades para el gobierno, la gestión y la prestación de los servicios sociales, sin embargo hay que tener en cuenta que el copago:

- Puede desincentivar conductas previsoras, preventivas, responsables...

- Dificulta la percepción y consiguiente construcción de los servicios sociales como cuarto pilar del sistema de bienestar al estar los otros pilares más basados en impuestos o, al menos, en cotizaciones.

- Puede alejar de los servicios sociales a personas que los necesitan.

- A partir de un punto, aleja a las clases medias, obstaculizando la universalización efectiva del sistema público y el correspondiente e imprescindible caudal de legitimación.

- Genera tramites administrativos con sus consiguientes costes, a veces incluso superiores a los ingresos económicos que se obtienen.

Más información, textos, referencias...

www.fantova.net