



INNOVACIÓN EN PRESTACIONES E INCLUSIÓN SOCIAL



Sobre la European Social Network (ESN)

European Social Network (ESN) es la red independiente de servicios sociales públicos en Europa. Reúne a organizaciones que planean, prestan, financian, gestionan, investigan y regulan los servicios sociales públicos a nivel local, como los de sanidad, bienestar social, empleo, educación y vivienda. Garantizamos la visibilidad de la perspectiva de los servicios sociales públicos a nivel europeo e impulsamos el desarrollo de prácticas eficaces de atención social y política social a través del intercambio de conocimientos y experiencia.

Si desea obtener más información, visite www.esn-eu.org.

Sobre esta publicación

Los Fondos de Recuperación y Resiliencia y el futuro FSE+ ofrecen la oportunidad de realizar una inversión robusta en los servicios sociales públicos y aspirar a transformar los modelos de apoyo de cuidados y bienestar social. Los sistemas de rentas mínimas se encuentran entre las recomendaciones europeas para los sistemas de bienestar social y España lanzó el año pasado su primer sistema nacional de ingreso mínimo (IMV). Esta prestación social debe estar combinada con el acceso a los servicios sociales mediante soluciones integrales e integradas que garanticen una inclusión total de las personas beneficiarias.

Esta publicación ha sido redactada por Rebeca Madruga y Alfonso Lara Montero, European Social Network junto a Manuel Torres, Director Ejecutivo de Salud y Servicio Público de Accenture. Esta publicación tiene por objetivo abordar y ahondar en los retos analizados en la sesión sobre ingreso mínimo y servicios sociales celebrada en el Congreso Europeo de Servicios Sociales en junio de 2021 para contribuir al debate sobre la mejora de programas integrados de rentas y servicios sociales, aspecto clave del trabajo que realizamos en la European Social Network.

Sobre el Congreso Europeo de Servicios Sociales

El Congreso Europeo de Servicios Sociales (ESSC) es el mayor foro internacional en servicios sociales de Europa. Desde 1992, el congreso acoge a más de 600 participantes al año que se reúnen para discutir temas clave relacionados con la transformación de los servicios sociales comunitarios y el bienestar en países y comunidades de toda Europa.

Si desea obtener más información, visite: www.essc-eu.org.

Publicado: 2022

Copyright © The European Social Network 2022

The overall copyright of this publication is held by the European Social Network (ESN). The European Social Network retains editorial responsibility for any inaccuracy or inconsistency the report may contain.

ISBN:

Royal Library of Belgium | Legal Depot:

Innovación en Prestaciones e Inclusión Social

Introducción

La crisis de la covid-19 ha supuesto, más allá de la tragedia sanitaria, un punto de inflexión sin precedentes para los sistemas de servicios sociales de toda Europa. La positiva trayectoria que se venía dando en los últimos dos años hacia la innovación social y la mejora de la calidad para contrarrestar los años de austeridad se vio truncada por la llegada de esta crisis. La crisis provocada por la covid-19 ha demostrado que es necesario avanzar más rápido hacia modelos más estables y fortalecidos, dinámicos y con una mayor capacidad de adaptación. Asimismo, ha impulsado algunas medidas de protección e intervención social que venían valorándose y que, con la crisis, se han evidenciado más necesarias que nunca. Este ha sido el caso del Ingreso Mínimo Vital en España; una medida social que se pretendía elaborar a lo largo de toda una legislatura pero que la situación de crisis social provocada por la covid-19 aceleró e hizo que entrara en vigor en junio de 2020.

El sistema de rentas mínimas es sin duda una reconocida medida social en favor de la erradicación de la pobreza y la exclusión social. Tanto es así, que el Pilar Europeo de los Derechos Social en su principio 14 manifiesta que cualquier persona que carezca de recursos suficientes tiene el derecho a recibir una prestación de ingresos mínimos adecuada que garantice la dignidad en todas las fases de la vida. Igualmente se reconoce la necesidad de que la prestación se ponga en marcha de la mano de incentivos que promuevan la (re)inserción laboral de las personas en dicha situación.

La puesta en marcha del Ingreso Mínimo Vital en España ha requerido de una adaptación de esta medida a las rentas mínimas autonómicas, ya existente en casi todas las comunidades y ciudades autónomas del país. Esta adaptación y convivencia de ambas medidas trae consigo una compleja tarea de coordinación de prestaciones y administraciones, así como de disponibilidad de herramientas informáticas que faciliten su gestión y de una necesaria homogeneización de procesos.



“

El principio 14 del Pilar Europeo de Derechos Sociales reconoce cualquier persona que carezca de recursos suficientes tiene el derecho a recibir una prestación de ingresos mínimos adecuada que garantice la dignidad en todas las fases de la vida.

”

Sobre este complejo panorama se pudo conversar en uno de los tres paneles temáticos celebrados en la última edición del Congreso Europeo de Servicios Sociales que tuvo lugar en línea en junio de 2021 y a raíz de la cual publicamos este documento. En ese sentido, la oportunidad que el nuevo marco de prestaciones no contributivas estatales brinda, debería facilitar la modernización de las prestaciones ya existentes en, al menos, tres aspectos clave:

- la simplificación de los procedimientos de solicitud y acceso;
- la compatibilización de las ayudas con el ejercicio de la actividad laboral
- el impulso de la evaluación de los programas y políticas.

En lo relativo a la simplificación, parece existir un amplio consenso respecto a la necesidad de introducir automatismos en la verificación de la información solicitada que permita asegurar la equidad de las prestaciones. Ello contribuiría a minimizar las cargas administrativas derivadas de la necesidad de recabar documentación de diferentes entidades por parte de los solicitantes y que, a la postre, satura las unidades de tramitación de las administraciones y lleva, en algunos casos, a dilatar el reconocimiento de las ayudas hasta dos años.

Por su parte, la compatibilización de las ayudas con el ejercicio de una actividad laboral contribuiría a incentivar la participación de los usuarios en la fuerza de trabajo y a minimizar la incertidumbre derivada de los tiempos de recuperación de las ayudas una vez que estas hubieran sido retiradas como resultado de la reincorporación al mercado de trabajo.

Finalmente, el impulso de las políticas de garantía de rentas debería venir acompañado de mecanismos de ajuste fino de las mismas sobre la base de la evidencia empírica obtenida en su evaluación.

El Ingreso Mínimo y la Inclusión Social

Los sistemas de rentas mínimas deben enfocarse desde la perspectiva de la inclusión social, como un derecho universal que aporte un apoyo integrado mediante una adecuada prestación económica, acompañada de garantía de acceso a los servicios sociales y que incluya un fuerte componente de acompañamiento socio-laboral para las personas perceptoras.

Esther Pérez Quintana, Subdirectora General de Políticas de Inclusión de la Secretaría General de Objetivos y Políticas de Inclusión y Previsión Social, explica que a la hora de diseñar políticas de inclusión social y, concretamente, el Ingreso Mínimo Vital, es necesario poner en marcha proyectos piloto que permitan diseñar y testar la metodología en función de los resultados y el impacto real de la intervención. De esta manera, se facilitará la evaluación de resultados, que es lo que debe guiar el diseño de las políticas de inclusión social.

“Uno de los aprendizajes que hemos podido obtener no sólo de la pandemia sino tras años trabajando con pobreza y exclusión es que la vulnerabilidad no es un factor residual o aislado, sino que es la consecuencia de múltiples factores interactuando entre sí y, por tanto, las políticas y medidas sociales deben poder abordar esa multidimensionalidad” ha explicado Sara Buesa, Directora de Prestaciones e Inclusión del Servicio Vasco de Empleo. Por eso, las estrategias de inclusión deben garantizar el derecho de las personas a recibir un ingreso mínimo que garantice su dignidad y que esté integrado en un sistema lo suficientemente flexible como para adaptarse a la casuística de cada persona en situación de vulnerabilidad.



“Es necesario poner en marcha proyectos piloto que permitan diseñar y testar la metodología en función de los resultados y el impacto real de la intervención.”

Esther Pérez Quintana, Subdirectora General de Políticas de Inclusión, Secretaría General de Objetivos y Políticas de Inclusión y Previsión Social, Ministerio de Inclusión Social.



Garantizar la accesibilidad es otro factor fundamental, mediante la simplificación de procesos, de manera que todo el mundo tenga acceso a ellos, beneficiándonos de las ventajas de la digitalización, pero también ofreciendo siempre la opción de una atención presencial y simplificando el lenguaje y los procesos. En este sentido, otra lección aprendida con la pandemia que ya veníamos viendo desde la anterior crisis es que la vulnerabilidad no sólo afecta a los estratos de pobreza severa o a los grupos tradicionalmente atendidos por los servicios sociales, sino que, debido a su multidimensionalidad, la pobreza y la exclusión pueden afectar también a perfiles de personas que nunca antes se habían visto en esa situación, y esto es un factor fundamental a tener en cuenta en la construcción de las nuevas políticas sociales. “Es necesario reforzar el diagnóstico de situaciones de vulnerabilidad, mejorar la identificación de las necesidades de las personas, y tener respuestas integradas que sepan responder a cada caso”, defiende Sara Buesa.



“Estamos trabajando en un plan de inclusión personalizado y holístico, en el que todos los servicios y apoyos estén incluidos bajo el mismo paraguas, para lo cual la interoperabilidad entre sistemas es fundamental.” Javier Fernandez Presa, Jefe de Servicios y Sistemas de Información, Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, Junta de Andalucía



Javier Presa lleva años liderando la transformación digital en esta región en favor de la interoperabilidad entre sistemas. El objetivo que debe guiar esta transformación digital es generar herramientas que sean útiles para los y las profesionales del sector de los servicios sociales, de forma que la información esté disponible y accesible al mismo tiempo que se cuida la protección de datos.

Para llevar a cabo esta innovación digital es necesario contar con el feedback y la participación de todos los actores involucrados, siendo la interoperabilidad semántica un factor imprescindible; “necesitamos interoperabilidad, pero para ello debemos empezar por hablar el mismo idioma”; reto común en todas las regiones que debe trabajarse tanto a nivel nacional como europeo.

La Innovación Social en el Marco de la Recuperación

La crisis de la covid-19 ha provocado aprendizajes que hacen que la innovación social para la transformación de las políticas y servicios sociales sea uno de los ejes principales del Plan de Recuperación español; así lo explica Patricia Bezunartea, Directora General de Familia, Diversidad y Servicios Sociales en el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 del Estado Español, organización miembro de la ESN.

Algunos de estos aprendizajes se enmarcan en el valor del sistema público de servicios sociales como garantía de derechos, con la necesaria participación de todos los actores involucrados y el refuerzo del sistema tanto a nivel técnico, como en el marco financiero y jurídico. La integralidad y transversalidad de las políticas y servicios sociales se han puesto también de manifiesto como aspectos fundamentales para garantizar un enfoque integrado y de proximidad, que coloque a las personas en el centro de la política social y ponga en valor los cuidados. Por último, la superación de la fragilidad e inestabilidad que históricamente vienen acompañando al sistema de protección social debe colocarse como prioridad en el marco de la recuperación.

La innovación a poner en marcha pasa por proyectos piloto que permitan la experimentación y la generación de evidencia como marco de referencia. La modernización de los Servicios Sociales debe enfocarse, según Patricia Bezunartea, desde una transformación tecnológica al servicio de las necesidades identificadas que faciliten el trabajo de los profesionales y la accesibilidad de las personas usuarias. En la modernización del sistema de los servicios sociales y de protección social, la garantía de la dignidad de la persona toma especial relevancia, donde el Ingreso Mínimo Vital toma un rol determinante.



“En la modernización del sistema de los servicios sociales y de protección social, la garantía de la dignidad de la persona toma especial relevancia, donde el Ingreso Mínimo Vital toma un rol determinante.” Patricia Bezunartea, Directora General de Familia, Diversidad y Servicios Sociales, Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.



Dificultades y Retos en la Puesta en Marcha de Políticas Integradas de Inclusión Social

La gestión de conocimiento es un reto a la hora de poder recoger, gestionar y comparar información de manera que los servicios y apoyos sean más eficientes y rigurosos y conduzcan al diseño de políticas sociales transversales e integradas. “Pasar de la teoría a la práctica es un reto en sí mismo”, reconoce Patricia Bezunartea, “puesto que se necesita de la viabilidad jurídica y legislativa que permita la experimentación y esto en el entorno de los servicios sociales, es a menudo complicado”.

“Marcos de colaboración y alianzas son necesarios a la vez que complicados”, manifiesta Esther Pérez; “sin embargo, los diferentes niveles de administración pública reconocen la necesidad y se trata entonces de hacerlo posible, volviendo a la interoperabilidad entre sistemas”. Es imprescindible involucrar a los gobiernos, tanto nacional como regional y local, así como a los diferentes niveles de administración, sector privado y tercer sector. Para que la transformación sea posible, es también imprescindible informar y formar a las personas que van a tener que integrar estos nuevos procesos en su trabajo diario.

Conseguir un enfoque interdependiente e interdisciplinario desde una perspectiva holística y global es uno de los principales retos a superar a la hora de reconstruir políticas sociales de manera que consigan abordar realmente la raíz de las causas que generan vulnerabilidad social desde todos sus ángulos, siendo capaces de ofrecer respuestas integradas e integrales acompañadas de seguimiento y valoración de resultados para caminar hacia una política social que rompa con los ciclos de la pobreza y la exclusión.

Propuestas Para Avanzar en Políticas Integradas

- La coordinación y colaboración entre diferentes administraciones públicas, así como los diferentes niveles y departamentos dentro de una misma administración, es fundamental para desarrollar las políticas sociales que el contexto actual necesita.
- Esa colaboración debe reflejarse necesariamente en el refuerzo del uso de marcos de interoperabilidad con el fin de minimizar la carga administrativa asociada a los procesos de solicitud de prestaciones.
- Del mismo modo, la coordinación y colaboración requiere de la existencia de un historial social electrónico compartido, lo que, previsiblemente, debería ser impulsado por el desarrollo del nuevo marco normativo para los servicios sociales que se contempla en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- La homogeneización y simplificación de procesos y lenguaje es un factor imprescindible para facilitar el intercambio de información y posibilitar la interoperabilidad entre sistemas.
- La innovación y digitalización debe estar enfocada a resultados, permitiendo y fomentando la evaluación y medición de impacto.
- Los procesos de transformación digital deben priorizar la accesibilidad de las personas usuarias y poner en marcha mecanismos complementarios que capaciten el acceso universal al sistema de servicios sociales, para ello, es crucial incorporar la perspectiva de los usuarios en el diseño de los servicios.
- Ello debería implicar la puesta en marcha de metodologías participativas de codiseño en virtud de las cuales los diferentes colectivos implicados – gestores, técnicos, personas usuarias, técnicos del tercer sector - colaboran en la definición de las características de los servicios, en su modelo de interacción, en la estrategia de canal y en la forma en la que se presenta y se accede a la información.
- Toda política de inclusión social debe incluir mecanismos de inserción laboral para garantizar la autonomía de las personas que sean compatibles con la percepción de ayudas para el mantenimiento de rentas.
- Es necesario generar información de calidad y suficiente que respalde la toma de decisiones y el diseño de las políticas sociales y que venga a enriquecer los datos contenidos en los registros administrativos actuales.
- Adicionalmente, es recomendable explorar la utilización de metodologías de análisis de datos aplicadas al desarrollo de las políticas de prevención y a la mejora de la eficacia del trabajo comunitario mediante el desarrollo de sistemas de alertas, mecanismos de priorización y personalización de las intervenciones.





info@esn-eu.org



[european-social-network](https://www.linkedin.com/company/european-social-network)



[@ESN_Social](https://twitter.com/ESN_Social)

EUROPEAN SOCIAL NETWORK ASLB
Avenue des Arts 3-4-5
8th Floor
1210 Brussels
Belgium

+32 (0) 2 511 10 93
info@esn-eu.org
www.esn-eu.org