

Cohesión y calidad en los servicios sociales

En esta ocasión, proponemos desde La Tertulia de INTRESS, un debate relativo al “Plan de Cohesión y Calidad de los Servicios Sociales” presentado por el IMSERSO el pasado mes de abril de 2003.

Este Plan tiene como objetivos estratégicos:

- Mejorar la cohesión social. Todos los ciudadanos tienen el derecho a acceder a un catálogo equivalente de prestaciones y servicios que ofrezcan unas garantías básicas de accesibilidad, movilidad, información, seguridad, inmediatez y calidad mínimas y comunes para todos.
- Facilitar el acceso a los servicios en condiciones de equidad. El IMSERSO desarrollará el principio constitucional de igualdad que garantiza a los ciudadanos un acceso equiparable a las distintas prestaciones y servicios sociales, evitando las desigualdades y discriminaciones provocadas por factores territoriales, sociales o culturales.

Pensamos que la propuesta abre un panorama nuevo en la cobertura de los derechos sociales de la ciudadanía. ¿Cual es vuestra opinión? Está prevista su presentación pública a finales de noviembre, comienzos de diciembre.

Incluimos, a continuación, un extracto del discurso de Antonio Lis Darder, Director General del IMSERSO, leído en el acto de presentación del Plan de Cohesión y Calidad de los Servicios Sociales como forma inicial de conocer los contenidos y propuestas de este Plan.

Madrid, 2 de abril de 2003.

(...) Antes de centrarme en mi exposición quisiera leer unas palabras del pensador alemán Jürgen Habermas que la mayoría de ustedes, como representantes del Tercer Sector, comprenderán muy bien:

“La cuestión principal es la siguiente: si en las sociedades civiles y en los espacios públicos de gobiernos más extensos puede surgir la conciencia de una solidaridad cosmopolita. Sólo bajo la presión de un cambio efectivo de la conciencia de los ciudadanos en la política interior, podrán transformarse los actores capaces de una acción global, para que se entiendan a sí mismos como miembros de una comunidad que solo tiene una alternativa: la cooperación con los otros y la conciliación de sus intereses por contradictorios que sean”.

Este es nuestro gran reto, la búsqueda de un nuevo modelo de servicios sociales cohesionado que aproveche la experiencia de todos los sectores involucrados y permita que los ciudadanos y ciudadanas reciban unos servicios de calidad y en condiciones de igualdad efectiva.

Desde la creación del IMSERSO, hace ahora veinticinco años, la sociedad española ha experimentado profundas transformaciones que inciden, con fuerza, en el diseño de las políticas sociales. Como ustedes saben, existe una relación global, de causas y efectos, entre las diferentes parte de un sistema. En este caso, el de los servicios sociales.

En el ámbito de la población y la demografía tres son los fenómenos sobresalientes durante los últimos años: el descenso y estancamiento de la natalidad, el crecimiento continuo.

Nos encaminamos hacia una sociedad más envejecida y con un número mayor de personas dependientes.

(...)

En otra óptica de análisis, debemos resaltar que los valores de la sociedad española han cambiado sustancialmente en las últimas décadas. Nos encontramos ante una sociedad democrática y socialmente responsable, en la que las organizaciones solidarias del Tercer Sector tienen cada vez un mayor protagonismo y proyección social.

Como ustedes conocen, por su propio trabajo personal, las ONG han tenido en España un notable desarrollo durante las últimas décadas. Su proyección en la sociedad se ha ampliado y diversificado, cumpliendo una labor cada vez más estimable en la canalización de las iniciativas ciudadanas, en la atención de las más diversas necesidades sociales y en el fomento de los valores cívicos, democráticos y solidarios.

Por otro lado, la difusión y uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información abre muchas posibilidades para el fomento de la participación social y la lucha contra la exclusión. La sociedad española no debe abrir hueco a los riesgos de la brecha digital entre grupos sociales.

El actual escenario social y las tendencias a medio y largo plazo, antes apuntadas, han hecho necesaria la actualización y renovación de las orientaciones estratégicas del IMSERSO y sus prioridades de actuación. A este propósito, el IMSERSO, en el marco de sus competencias, se propone impulsar el incremento de los niveles de cohesión social y de solidaridad, mejorando la calidad de los servicios, optimizando los recursos y fomentando la participación ciudadana, a través de las organizaciones más representativas.

En este sentido, es conveniente recordar las siguientes palabras del sociólogo alemán ULRICH BECH:

“La capacidad de supervivencia en las sociedades industriales viene determinada por la capacidad de los hombres para combatir la miseria y evitar la degradación social”.

Por estos motivos, el IMSERSO tiene como principales ejes estratégicos para estos próximos años los siguientes:

a) Mejorar la cohesión social. Todos los ciudadanos tienen el derecho a acceder a un catálogo equivalente de prestaciones y servicios que ofrezcan unas garantías básicas de accesibilidad, movilidad, información, seguridad, inmediatez y calidad mínimas y comunes para todos.

- b) Facilitar el acceso a los servicios en condiciones de equidad. El IMSERSO desarrollará el principio constitucional de igualdad que garantiza a los ciudadanos un acceso equiparable a las distintas prestaciones y servicios sociales, evitando las desigualdades y discriminaciones provocadas por factores territoriales, sociales o culturales.
- c) Mejorar la calidad de los servicios. La búsqueda de la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios sociales será un objetivo estratégico del Instituto, que se desarrollará a través de la implantación de normas de calidad, de sistemas de indicadores y de procedimientos de evaluación permanente, todo ello con la finalidad de mejorar la eficacia social de sus actuaciones.
- d) Incrementar la participación ciudadana, a través de las ONG y los agentes sociales, con el fin de promover el intercambio de conocimientos y experiencias, el control de la gestión y la participación en las políticas públicas.
- e) Mejorar la calidad de vida y la participación en la vida comunitaria de las personas con discapacidad, los mayores y los inmigrantes.

(...)

Es en este contexto general que acabamos de esbozar es donde debe situarse la elaboración del Plan de Cohesión y Calidad de los Servicios Sociales del IMSERSO y su previo Estudio Preliminar.

Para conseguir estos objetivos es necesario articular y promover un nuevo modelo de cooperación entre todos los agentes públicos y privados que estamos involucrados.

Sin embargo, antes de continuar la exposición, se debe resaltar la diversidad y riqueza de las partes involucradas en esta tarea. Por ejemplo, su muy distinto ámbito de actuación territorial. Desde ONG con proyección internacional, a otras que trabajan en el conjunto del Estado o aquellas que ciñen su labor pegadas al terreno en el ámbito local. Con las Administraciones Públicas ocurre otro tanto.

Ante esta situación, se quiere impulsar un modelo de cooperación respetuoso con el reparto actual de competencias entre las Administraciones Públicas en el que se participe de forma voluntaria. En el que, a su vez, las ONG y los agentes sociales desempeñen un papel protagonista.

Un nuevo modelo en el que también tienen cabida las empresas y el tejido productivo que deseen apoyar la realización de proyectos de interés general, en colaboración con las Administraciones y las ONG, a través de sus actividades de responsabilidad social.

(...)

Como indica Ralph DANHRENDORF:

“Necesitamos sociedades que integren a todos los ciudadanos, en lugar de definir una subclase que permanece fuera. Por muy útil que la competencia entre individuos sea para la economía, es necesario moderarla con la solidaridad en las relaciones sociales”.

El Plan IMSERSO de Cohesión y Calidad se sustenta en la propuesta, que lanzamos en esta ocasión, de un nuevo modelo de cooperación.

Un modelo basado en los principios de:

- El respeto a la autonomía de las organizaciones.
- El trabajo compartido a través de redes de cooperación.
- El pacto entre los agentes públicos y privados.
- La prioridad de la cohesión social y la lucha contra la exclusión.
- La modernización de la gestión y la calidad de los servicios y prestaciones.
- La corrección de los desequilibrios territoriales y sociales.
- La evaluación y la mejora continua.

Es tarea de todos buscar y definir los ámbitos de cooperación, así como diseñar los instrumentos para tomar las decisiones oportunas.

No queremos una solidaridad que sea consecuencia del miedo al riesgo, sino como dice Adela Cortina deseamos “una humanización empeñada en aumentar la libertad, reducir las desigualdades, acrecentar la solidaridad, abrir caminos de diálogo, potenciar el respeto de unos seres humanos por otros...”

Debemos elegir las mejores posibilidades y apropiarnos de ellas. Quisiera acabar mi intervención resaltando algunas ideas fundamentales.

La calidad del servicio constituye el eje básico sobre el que se debe fundamentar la provisión de los servicios sociales. La responsabilidad última de la Administración es garantizar unos servicios de calidad a sus beneficiarios con independencia de quien este gestionando dicho servicio.

Una responsabilidad sustentada en un compromiso –que todos los aquí presentes compartimos- con unos valores y principios orientados hacia la satisfacción de las personas, como son: la dignidad humana, la solidaridad, la defensa de los derechos presentes y futuros y la profesionalidad.

(...)

Este ambicioso proyecto lo queremos llevar a cabo con la colaboración de todos los agentes públicos y privados, con las diferentes Administraciones Públicas, con las organizaciones sociales y con las empresas que compartan nuestro compromiso de lograr más solidaridad, con una mayor calidad.

Quiero agradecer a todos los presentes, y en especial al equipo de entidades y técnicos que va a colaborar en la elaboración del estudio preliminar del Plan IMSERSO de Cohesión y Calidad, su colaboración.

Muchas gracias por su atención.

Antonio Lis Darder

Director General IMSERSO

Participaciones en el debate:

Antonio Lis: un hombre de bien

Para lanzar iniciativas como las que describe el Director General del IMSERSO, hay que tener unos principios y una moral muy altas. Estar en un partido de centro derecha y empeñar tu trabajo en la defensa de los sectores más necesitados de la población tiene mucho mérito. Hay que ser un hombre de bien. Felicitaciones D. Antonio y adelante.

Marina Selles (Valencia)

Aunque sea electoral, bienvenido sea

Me parece que esta propuesta del IMSERSO huele un poco a electoralismo del barato. Pero, bueno lo que importan son las obras y no las buenas razones. Si cumplen con lo que prometen adelante con el plan. Lo que importa es que los beneficiados son los ciudadanos más débiles. Los del PSOE e IU que se suban al carro electoral y que también lo apoyen.

Virginia de Andrés (Alicante)

No, no y no.

En este debate se plantean tres preguntas.

Mis respuestas son las siguientes:

¿Es un verdadero Plan de Cohesión y Calidad? NO

¿Crees que es pertinente con el actual reparto de competencias entre las Administraciones Públicas? NO

¿Permite salvaguardar y garantizar los derechos sociales de las personas? NO

Ricardo Sierra (Parla - Madrid)

El PP ¿partido de los débiles?

Estamos asistiendo a un fenómeno curioso en esta España pepera que nos esta tocando vivir estos últimos años a los españolitos de a pie. Uno lee el discurso de Antonio Lis, flamante director general del IMSERSO, y parece que lo firma una persona que no es de ese partido. ¿No será una estrategia electoral eso de ir ahora de representantes de los débiles? Pues de todas maneras me parece muy bien que haya un consenso básico entre todos los partidos políticos españoles sobre lo que debe ser el sistema de servicios sociales para todos los ciudadanos de este país. Todos tenemos derecho a unas mismas prestaciones porque todos tenemos los mismos derechos sociales. O eso al menos dice la Constitución...

Amparo de Pla (Castellón)

Trabajar todos juntos

El Director General del IMSERSO, que por cierto no parece del PP con ese discurso tan reflexivo que he leído como presentación al debate, debe ser animado para seguir en su actual línea de trabajo.

Estoy totalmente de acuerdo cuando dice:

“Este es nuestro gran reto, la búsqueda de un nuevo modelo de servicios sociales cohesionado que apro-

veche la experiencia de todos los sectores involucrados y permita que los ciudadanos y ciudadanas reciban unos servicios de calidad y en condiciones de igualdad efectiva.”

Creo que en este caso deben abandonarse banderas partidistas y luchar -todos juntos- por defender e impulsar los derechos sociales de los ciudadanos.

Andrés Pujalte (Valencia)

No a la Ley española de servicios sociales

Cuando se promulgó la Constitución unos decían que las Autonomías tenían muchas competencias y otros que pocas. Yo soy de las que pienso que pocas. Lo que si tengo claro es que las competencias de servicios sociales no son del Estado. Las reglas del juego están claras. A veces me parece que hay más nostalgia de ciertas personas reivindicando esta Ley estatal que necesidad real. Si este Plan de Cohesión del IMSERSO sale bien me parece que la igualdad de todos los españoles y españolas está garantizada. Animo, pues a todos los que tienen que hacerlo posible.

Olga Ferrer (Girona)

Si al Plan, sin Ley de Servicios Sociales Estatal

La Constitución y los Estatutos de autonomía son muy claros en sus contenidos. Las competencias de asistencia social, servicios sociales, beneficencia o como queramos llamarlas son competencia exclusiva de las autonomías. Por eso, si al Plan de Cohesión, sin Ley de Servicios Sociales Estatal. Señores y señoras socialistas déjense de gaitas y respeten estos derechos (aunque no sean sociales).

Juan María Landa (Bilbao)

Si al Plan, con Ley de Servicios Sociales estatal

Como Pedro LAFUENTE tampoco soy votante del partido del Gobierno y si socio de Cruz Roja desde hace más de treinta años, pero tengo que reconocer que la iniciativa del IMSERSO merece todos los aplausos. Los servicios sociales españoles amenazan con convertirse en un reino de taifas. Tenemos ciudadanos de primera de segunda y de tercera. Si naces, vives en Navarra -y tengo allí familia- tienes muchos más servicios que si vives en Extremadura.

Lo bueno sería que como remate final a este Plan de Cohesión y Calidad hubiese el valor político de elaborar una Ley de Servicios Sociales de España.

Manuel Alonso (Badajoz)

Felicitaciones al IMSERSO

Quisiera decir, en primer lugar, que no soy votante del partido en el Gobierno. Incluso muchas de sus actuaciones me parecen desastrosas para la humanidad: guerra de Irak.

Pero en este caso, no puedo menos que felicitar al señor Lis Darder por su iniciativa. Bienvenido el Plan de Cohesión y Calidad de los Servicios Sociales.

Pedro Lafuente (Sevilla)

Una iniciativa necesaria

Señor Lis Darder: enhorabuena por su iniciativa. Pero despacito y buena letra, negocie todo bien con las autonomías y el tercer sector para que todo vaya bien y no se nos estropee la alegría inicial.

Teresa Bernaldez (Valencia)

Algunas preguntas como sugerencia:

¿Es un verdadero Plan de Cohesión y Calidad??

¿Crees que es pertinente con el actual reparto de competencias entre las Administraciones Públicas?

¿Permite salvaguardar y garantizar los derechos sociales de las personas?

Desde La Tertulia de INTRESS esperamos las aportaciones y comentarios de I@s profesionales y técnicos españoles y del resto del mundo, especialmente, de América Latina respecto a esta propuesta.

Cumplimenta el formulario adjunto. En unos días incluiremos tu aportación en esta sección de debates.

En el caso de textos extensos, INTRESS se reserva el derecho de extractarlos o resumirlos antes de su publicación. Es imprescindible la identificación del participante: nombre y una dirección de contacto, para su publicación.

Al margen del formulario, el correo, a esta sección de debate, puede ser dirigido a la dirección: tertulia@intress.org

Muchas gracias por vuestra participación.