



Cáritas

Informe

“HIPÓTESIS SOBRE EL ESCENARIO SOCIAL EN LOS PRÓXIMOS AÑOS”

Documentación de uso interno

Observatorio de la Realidad Social

Equipo de Estudios - Cáritas Española

DICIEMBRE 2011

INTRODUCCIÓN

El análisis de la realidad siempre ha sido una clave de nuestro trabajo en Cáritas, *“Situarnos como Iglesia en acción, como diakonía, nos obliga a analizar la realidad. Nuestro hacer no puede partir de la mera voluntad, de la ocurrencia, del interés o del gusto. Nuestro quehacer, que se desarrolla en la realidad, ha de partir de su comprensión y tener como meta su transformación en línea de la construcción del Reino”*¹. En esta dirección se ha venido realizando la configuración del Observatorio de la Realidad Social (ORS).

La información que el ORS obtiene y trata, nos permite, en primer lugar, conocer cuál es la situación social de pobreza y exclusión, en nuestro pasado inmediato y en nuestro presente. En segundo lugar, nos ayuda para la reflexión en relación a nuestra toma de decisiones sobre dónde debemos poner los focos de nuestra atención. Y por último nos ayuda, fruto de la toma de decisiones, a planificar nuestra acción con una mayor coherencia.

Sin embargo, nuestras actuales formas de aprehensión de la información en la Confederación, deben avanzar para permitirnos elaborar mejores inferencias en relación al futuro. Es nuestra obligación, como ORS, ir incorporando nuevas técnicas de análisis de la información que nos permitan facilitar la mejora en la toma de decisiones en los espacios de dirección, intervención, sensibilización o comunicación.

El objetivo general de este informe es mejorar las fuentes de información y análisis del Observatorio de la Realidad. De forma específica, obtener información cualificada de expertos sobre temas concretos de interés para la Confederación y ofrecer una herramienta de investigación a los OR Diocesanos.

Este informe, a propuesta del Nivel Técnico Mixto de Análisis Social, se centra en explorar algunas hipótesis, sobre lo que el escenario social, nos ofrecerá en el futuro. Las respuestas corresponden a un grupo de veinte expertos de la Confederación. El resumen y el análisis interpretativo corresponden al Equipo de Estudios de los Servicios Generales.

¹ Modelo de Acción Social

ÍNDICE TEMÁTICO

1. Resultado de la 1ª parte: Las hipótesis sobre la construcción de un escenario	3
1.1. Probabilidad de las hipótesis planteadas	3
1.2. Líneas de razonamiento de las hipótesis y desagregación de las opiniones alejadas de la media	4
1.3. <i>Análisis interpretativo</i>	9
2. Resultado de la 2ª parte: Seguimiento de los Servicios Sociales Públicos	15
2.1. Relevancia de los aspectos planteados en relación a los servicios sociales	15
2.2. <i>Análisis interpretativo</i>	16
3. Resultado 3ª parte: Posibles demandas en los próximos años	17
3.1. Prioridad y relevancia para Cáritas de las demandas	17
3.2. <i>Análisis interpretativo</i>	20
ANEXO 1: Aspectos metodológicos	21
ANEXO 2: Encuesta	22

1. RESULTADO DE LA 1ª PARTE

LAS HIPÓTESIS SOBRE LA CONSTRUCCIÓN DE UN ESCENARIO

1.1. Probabilidad de las hipótesis planteadas

Se plantearon 11 hipótesis a los participantes para que valoraran, en una escala de 1 a 10, la probabilidad de que sucedieran en un marco temporal de cinco años. A continuación, se reflejan en la tabla los resultados de las respuestas de los participantes. En el punto 1.2. de este informe se detallan los razonamientos utilizados para las mismas.

Tabla 1: Probabilidad de las hipótesis

HIPÓTESIS: "En los próximos cinco años..."	PROBABILIDAD	
"... se producirá un endurecimiento en los requisitos o en las dificultades en el acceso a las carteras de servicios y prestaciones de los sistemas públicos de atención social."	8,24	ALTA
"... se producirá un incremento en el número de personas que acuden a Cáritas solicitando ayuda."	8,19	
"... se continuarán produciendo recortes económicos en los presupuestos públicos destinados a los ámbitos de pobreza y exclusión."	8,12	
"... se cerrarán o disminuirán prestaciones, programas, centros o servicios en el Tercer Sector."	8,06	
"... se producirá un incremento en el número de personas en situación de pobreza y/o exclusión social."	8	
"... se priorizará la reivindicación de la concreción de más y nuevos derechos subjetivos en las diversas legislaciones y desarrollos normativos frente a otras reivindicaciones."	6,85	MEDIA
"... aumentará la labor de denuncia social de las organizaciones del Tercer Sector."	6,76	
"... la atención de las organizaciones del Tercer Sector a las personas en situación de exclusión y vulnerabilidad, puede contribuir a un debilitamiento de los derechos sociales reconocidos por la legislación actual."	6,27	
"... se producirá un reforzamiento de la unión de las organizaciones del Tercer Sector en defensa de los derechos sociales."	6,10	
"... se promulgará una Ley de ámbito Estatal que establecerá cuáles deben ser los derechos, servicios y prestaciones, de carácter "mínimo", en el ámbito de los servicios sociales."	3,41	BAJA
"... se homogeneizarán en todo el Estado los sistemas de rentas mínimas / básicas (igualdad de derecho y cantidad económica)."	3,12	

1.2. Líneas de razonamiento de las hipótesis y desagregación de las opiniones alejadas de la media

⇒ Hipótesis 1 (Probabilidad 8)

“En los próximos cinco años se producirá un incremento en el número de personas en situación de pobreza y/o exclusión social”

La línea general del discurso gira en torno a que **sí** se producirá un incremento del número de personas en situación de pobreza y/o exclusión social. Aún partiendo de la multitud de dimensiones y amplitud de ambos conceptos, las argumentaciones coinciden en que, en el corto plazo, se sucederá un mayor endurecimiento del actual periodo de crisis. Una crisis enraizada fundamentalmente en la precariedad y en la escasez del empleo, el desmantelamiento de las coberturas sociales, la incapacidad de la política, la inseguridad en el futuro más próximo, la falta de formación y expectativas en los más jóvenes y el ambiente individualista. Las respuestas de apoyo familiar comienzan a flaquear².

Este contexto afectará de manera especial a los colectivos más vulnerables (sectores con menor renta, pequeñas empresas, autónomos, etc.) aumentando en mayor grado el umbral de desigualdad entre los más ricos y pobres. El grupo de expertos prevé que las situaciones de vulnerabilidad tenderán a estabilizarse numéricamente y comenzarán a aumentar las situaciones de exclusión.

Una opinión apunta a que el aumento de personas vendrá más en la franja de vulnerabilidad social que en la de exclusión social.

⇒ Hipótesis 2 (Probabilidad 3,41)

“En los próximos cinco años se promulgará una Ley de ámbito Estatal que establecerá cuáles deberán ser los derechos, servicios y prestaciones, de carácter “mínimo”, en el ámbito de los servicios sociales”

La probabilidad que se promulgue una Ley estatal en el sentido de la hipótesis es muy baja debido a dos circunstancias básicas. En primer lugar porque no es algo prioritario en la agenda de los partidos políticos, no lo fue en la época anterior a la crisis, menos en estos momentos. En segundo lugar, cualquier ley básica de carácter estatal debe llevar aparejado un respaldo económico, que en las actuales y previsibles circunstancias de decisión política, no se dirigen hacia este ámbito.

En general se piensa que podría ser recomendable que existiera dicha legislación, aunque, se subraya que las diferencias territoriales podrían convertirla en algo excesivamente mínimo.

² Ver VI Informe del Observatorio de la Realidad Social. Cáritas Española

Sin embargo dos opiniones apuntan a que los múltiples recortes que se están produciendo en lo social son precisamente, lo que podría generar una legislación estatal de dichas características. La incapacidad para dar respuesta económica a la legislación social existente pudiera ser el motor para el cambio de legislaciones autonómicas y la aparición de nueva legislación estatal que de carta de naturaleza a los recortes.

⇒ Hipótesis 3 (Probabilidad 8,12)

“En los próximos cinco años se continuarán produciendo recortes económicos en los presupuestos públicos destinados a los ámbitos de pobreza y exclusión”

Todas las opiniones coinciden en que continuarán los recortes en los presupuestos públicos destinados a reducir la pobreza y la exclusión. Pero no solo en dichos campos, el discurso generalizado prevé que las reducciones económicas se sucederán en casi todos los ámbitos del gasto público. Las leyes del mercado se han impuesto a los valores democráticos igualitarios, los valores monetarios predominan sobre las personas, todo ello materializado en una incipiente privatización de los espacios, servicios y bienes públicos. Son los líderes políticos los encargados de actuar en detrimento del bien común, pero somos los ciudadanos los que justificamos, con nuestro asentimiento e inactividad participativa, dichas decisiones.

Una opinión matiza lo anterior porque cree que la presión social influirá para que los recortes sean de mínimos, debido también a las necesidades de convergencia con la UE, o que produciéndose lo harán en un primer momento pero no a partir del 2013.

⇒ Hipótesis 4 (Probabilidad 8,19)

“En los próximos cinco años se producirá un incremento en el número de personas que acuden a Cáritas solicitando ayuda”

Existe un alto consenso de que continúe el aumento del número de personas que acude a nuestros espacios de atención. El motivo principal, además del empeoramiento de la situación socioeconómica, es el empeoramiento notable de los sistemas de protección pública. Esto está provocando dos situaciones muy complejas que nos exigen una profunda reflexión. Por un lado la instrumentalización de los equipos de atención de Cáritas por parte de las administraciones públicas. Bien por la reducción de medios públicos dedicados a lo social, bien por cierta tendencia de los equipos a buscar el amparo en intervenciones más básicas, ante el ensanche del espacio social de las situaciones de precariedad. Por otro, el debilitamiento de las posibilidades de soporte de las redes de ayuda mutua, que están mostrando ya sus límites y su capacidad de respuesta ante la falta de sistemas de protección social adecuados.

Dos opiniones matizan esta reflexión, apuntando a que se irá produciendo una ralentización del volumen de personas que acuden a nuestros servicios de atención, porque no todas las personas con necesidad tienen a Cáritas como referencia para prestarles ayuda, y por otro lado, porque un aumento de la gravedad de las situaciones que se nos planteen, al exigirnos más tiempo y recursos, hagan disminuir nuestra capacidad de atención.

⇒ Hipótesis 5 (Probabilidad 8,24)

“En los próximos cinco años se produzca un endurecimiento en los requisitos o en las dificultades en el acceso a las carteras de servicios y prestaciones de los sistemas públicos de atención social”

Para la mayoría de las opiniones, la probabilidad es casi segura. El endurecimiento en los requisitos de acceso de las prestaciones y servicios públicos es ya una realidad palpable en la mayoría de las comunidades autónomas. Se ha convertido de forma directa en una de las vías para reducir el gasto público. En ámbitos como la jubilación, discapacidad, empadronamiento, y otros muchos, el endurecimiento de los requisitos y las dificultades de acceso a las prestaciones es la realidad que empeora aún más la situación precaria de los ciudadanos, a la vez que desmonta los valores de universalidad propios del Estado de Bienestar. Existe un alto grado de consenso en que se producirá un aumento de la burocratización y de retraso en los procesos de atención por parte de las administraciones públicas.

En general se advierte que este “endurecimiento” se realiza de una manera soslayada y opaca, de forma que aumentan las dificultades para poder denunciar dicha situación.

Dos opiniones se alejan de la elevada probabilidad manifestada por el conjunto. Por un lado se afirma que dichas restricciones tiene muy baja probabilidad de suceder, ya que dichas medidas son impopulares frente a la situación de crisis que nos acontece. Y por otro que la presión social minimizará las dificultades en el acceso a prestaciones y servicios, ya que dificultar aún más el acceso crearía una tensión social de alto riesgo que nadie quiere.

⇒ Hipótesis 6 (Probabilidad 3,12)

“En los próximos cinco años se homogeneizarán en todo el Estado los sistemas de rentas mínimas / básicas (igualdad de derecho y cantidad económica)”

En este plazo no se prevé un avance en su homogeneidad, aunque la tendencia en las últimas leyes de Servicios Sociales que se han publicado era seguir esa dirección. Como razones principales, además de la mencionada crisis económica, se aducen que existen demasiadas diferencias territoriales, tanto de renta, como de sensibilidad en relación a la solidaridad interterritorial, para que sea un tema posible. A estas dificultades se añaden otras como la no priorización de las políticas de redistribución, la incapacidad de diálogo entre comunidades, la crisis de gestión de muchas comunidades

autónomas, las dificultades para la revisión del estado autonómico, las dificultades administrativas. Se apunta, como complemento, que el que esta homogeneización no esté en la agenda política, es debido a que se cree que las políticas de creación de empleo son suficientes para solucionar las situaciones de pobreza y exclusión, cuando ya sabemos que dichas políticas no son la estrategia principal para solucionar dichas situaciones. A pesar de la baja probabilidad, existe una opinión mayoritaria de que sería una medida necesaria.

Dos opiniones matizan esta reflexión sugiriendo, por un lado, que es posible generar una política de cierta homogeneización, estableciendo una cantidad mínima, y la posibilidad de unos complementos voluntarios que las comunidades autónomas más sensibles, sí estarían dispuestas a dedicar a estas rentas. Por otro se plantea como duda, si un escenario político de presencia del mismo partido político en muchos gobiernos, pudiera favorecer la homogeneidad.

⇒ Hipótesis 7 (Probabilidad 6,76)

“En los próximos cinco años, aumentará la labor de denuncia social de las organizaciones del Tercer Sector”

La probabilidad que se plantea es media. Existen dos conjuntos de opiniones. Las primeras, reflejan que aumentará la denuncia fruto, fundamentalmente, de la reducción de medios en el sector y de la aparición de nuevos movimientos de denuncia. Aunque se lamenta que parece que se hace más fuerza en la falta de recursos por motivos de “supervivencia”. En este conjunto de opiniones también se apunta que nos encontramos ante la oportunidad de desarrollar una función que anteriormente ha estado relegada: la denuncia

El segundo conjunto de opiniones considera que es menos probable porque asocian la capacidad de denuncia a la independencia económica, y dado que en estos momentos existen menos medios y una mayor competencia, las organizaciones no tenderán a denunciar en exceso.

Como complemento a ambas argumentaciones, algunos apuntan a una segmentación de la denuncia, en la que la independencia económica y el tamaño (en general las organizaciones grandes, aunque hay una opinión que expresa que serán las pequeñas), serán los factores que favorezcan una mayor capacidad para la misma.

⇒ Hipótesis 8 (Probabilidad 8,06)

“En los próximos cinco años, se cerrarán o disminuirán prestaciones, programas, centros o servicios en el Tercer Sector”

La probabilidad expresada no solamente es alta, sino que ya se están produciendo. No existen dudas al respecto, y se prevé que éste será el camino durante los próximos años. La crisis económica actual afecta, en la priorización de los recortes, de una forma muy grave a las políticas sociales. Las opiniones expresadas tienden más a valorar los efectos de la disminución o de los cierres. A saber, reordenación de la participación del

Tercer Sector en los Servicios Sociales, y como consecuencia una mayor mercantilización del mismo; desaparición de entidades y empresas; desaparición de acciones a colectivos no políticamente prioritarios; desaparición de intervenciones de carácter muy especializado; aumento de la competencia; problemas de tesorería; pérdida de experiencias y de conocimiento.

Sin embargo hay tres opiniones que introducen en el análisis el aprovechamiento de este momento como oportunidad. Por un lado en el sentido de reflexionar sobre cuál debe ser ahora el papel de las entidades en relación a su misión. Por otro, puede ser una ocasión para revisar nuestras acciones y que adquieran nuevas dimensiones o características. Por último se aporta que puede ser el momento de realizar menos acciones pero de mayor impacto.

Una opinión expresa de forma positiva esta reducción, si ésta tiene que ver con la salida del Tercer Sector de Acción Social no lucrativo, de entidades con objetivos que claramente se han alejado de su naturaleza.

⇒ Hipótesis 9 (Probabilidad 6,27)

“En los próximos cinco años, la atención de las organizaciones del Tercer Sector a las personas en situación de exclusión y vulnerabilidad, puede contribuir a un debilitamiento de los derechos sociales reconocidos por la legislación actual”

La probabilidad manifestada es media. Recogemos dos conjuntos de opiniones diferenciadas. La primera de ellas, señala que sí se está produciendo este debilitamiento, en la medida en la que muchas organizaciones estaban realizando funciones públicas; el recorte en los medios económicos, ha ocasionado que algunas acciones tienden a desaparecer o a realizarse con menor calidad por lo que algunos derechos se han visto debilitados.

El otro conjunto de opiniones expresa cierta duda al respecto, bien porque la propia falta de recursos de las organizaciones impedirá que palien las lagunas de lo público, bien porque lo que se haga sólo sean parches o mitigaciones, bien porque las grandes organizaciones están aumentando sus denuncias.

Complementariamente a ambas opiniones se apunta a una posible salida que propone un aumento de la coordinación y la especialización como respuesta a la falta de medios y la incapacidad de poder atender a todas las personas que acuden a las organizaciones sociales. También se apunta a un aumento probable de la denuncia sin ser incompatible con el debilitamiento de la atención.

⇒ Hipótesis 10 (Probabilidad 6,85)

“En los próximos cinco años, se priorizará la reivindicación de la concreción de más y nuevos derechos subjetivos en las diversas legislaciones y desarrollos normativos frente a otras reivindicaciones.”

Se dan en general dos conjuntos equilibrados de opiniones diferentes pero no incompatibles. El primero redundará más en la necesidad de centrarnos en la defensa de los derechos subjetivos reconocidos, ante un posible recorte en los recursos. Incide en aspectos como el seguimiento del cumplimiento de la normativa ya existente, la defensa de lo ya conseguido, la potenciación de los mecanismos jurídicos e institucionales, el desarrollo de acciones dirigidas a la implicación de los ciudadanos. El segundo, reconociendo lo anterior, no ve la incompatibilidad con el desarrollo de otras reivindicaciones en otros frentes, dado que el grado de exigibilidad, aumenta en la medida que conseguimos incorporar nuevos derechos a la legislación.

⇒ Hipótesis 11 (Probabilidad 6,10)

“En los próximos cinco años se producirá un reforzamiento de la unión de las organizaciones del Tercer Sector en defensa de los derechos sociales.”

Existen dos tendencias en las respuestas. Las primeras expresan que esta unión ya se está produciendo y que se está adquiriendo cada vez mayor conciencia de la necesidad de más unión. Se apoyan en la dureza de la situación que se está viviendo, como motivadora de la necesidad de trabajar más juntos, en los beneficios del trabajo en común, y en los crecientes movimientos de denuncia social. Se apunta la necesidad de no escondernos, a pesar de que a veces se deba ceder el protagonismo.

Las segundas, aún considerando necesario dicho reforzamiento, no confían en que se produzca, dado que entienden que las organizaciones van a tender más a buscar sus intereses particulares, bien por garantizar su supervivencia, bien desde la búsqueda de sus propios objetivos aún perteneciendo a plataformas o trabajando en redes.

Se dan dos opiniones que divergen de ambas. La primera para apuntar que Cáritas no debe participar en acciones reivindicativas con otras organizaciones, que aún perteneciendo al sector, tengan fines muy diferenciados y diferenciables. La segunda para hacer notar que el objetivo de muchas de las organizaciones del Tercer Sector, nacidas bajo el amparo de subvenciones, no es la coordinación ni el trabajo en común.

1.3. Análisis interpretativo

El escenario que plantean las cinco hipótesis de más alta probabilidad, ofrecen un horizonte muy complicado en términos de aumento y complejidad de las necesidades y de la evolución de las respuestas de los sistemas de atención. Horizonte en el cuál ya estamos inmersos, pero del que solo estamos vislumbrando sus primeras consecuencias³. Las conclusiones de los expertos apuntan a una situación aún más difícil y compleja sobre la que debemos reflexionar. Si se cumple el binomio “*mayor volumen de necesidades – menos recursos para atenderlas*”, de una forma sostenida

³ Ver *El primer impacto de la crisis en la cohesión social de España*. Miguel Laparra y Begoña Pérez Eransus. Cáritas española editores - colección estudios FOESSA

en el medio plazo, la tensión producida entre ambos factores acabará trasladándose a la sociedad española en términos de cohesión social. Indicadores recientes⁴ nos muestran el aumento progresivo de la desigualdad en términos de ingresos y de la reducción de los ingresos medios de los hogares españoles. No es objeto de este análisis recordar todos los datos de los que ya disponemos sobre esta situación, sino advertir de la necesidad, al hilo de la reflexión de los expertos, de si nuestro análisis y las respuestas de actuación que de él se derivan, están correctamente encaminadas o deben ser repensadas a la luz de la profundidad, en intensidad y temporalidad, en el cambio social que está comenzando a producirse.

Desde el comienzo de la crisis, Cáritas, a través de sus más de 6.000 puntos de atención, ha realizado un esfuerzo sostenido, tanto en incremento de medios humanos, como económicos, como de tiempo, en poder ofrecer una acogida digna y una respuesta concreta a las necesidades de los ciudadanos, que cada vez más, llaman a nuestras puertas. Ciudadanos que acuden a nosotros por primera vez, ciudadanos que vuelven después de años de haber mantenido situaciones estables, y no se nos olvide, ciudadanos que acudían a nosotros de forma más o menos habitual en tiempos de bonanza, porque la pobreza seguía existiendo y ahora en mayor magnitud.

Hoy nadie puede negar la necesidad de realizar tareas asistenciales (Imagen 2) ante la reducción de los recursos disponibles por las personas y familias en nuestro país. El sistema de Servicios Sociales Públicos no ha podido/sabido responder a esta situación. Sin negar la necesidad que desde lo Público se mejoren sus respuestas, en nuestro ámbito, la discusión se plantea en el cómo debemos realizarla. De cómo respondamos a ella dependerá nuestro rol en la construcción del nuevo modelo social que comienza a vislumbrarse.

Durante años hemos luchado porque nuestra acción social fuera más allá de lo meramente asistencial. A veces fuimos tan lejos que se llegaba a negar la necesidad de realizar un trabajo en este sentido. La crisis, tanto por el tremendo aumento de las necesidades asistenciales, como por la reducción de recursos económicos para los programas específicos, está “poniendo contra las cuerdas”, en algunos lugares, las acciones específicas de inserción o dirigidas a colectivos específicos, y con ello un modelo de trabajo consolidado. ¿Cuál es lugar de los proyectos y acciones de promoción (Imagen 3) hoy?

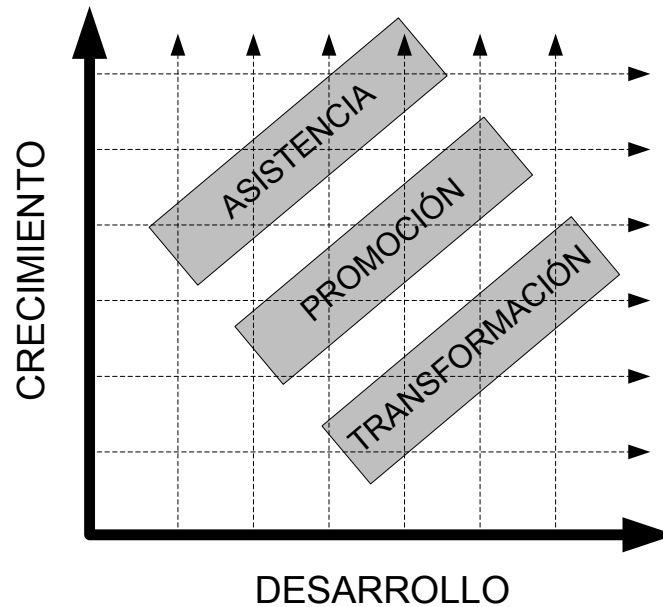
Ya sabíamos que otro modelo social era necesario, y muchos llevaban años en esa contienda, pero la crisis lo ha puesto en la agenda de la ciudadanía. Este modelo socioeconómico neoliberal, que nos arrastra hacia donde nos encontramos, ha facilitado también, que en la agenda pública, otra forma de pensar sea posible. Una forma de hacer que nos invita a la transformación (Imagen 4), tanto de estructuras como de nuestra actitud ante el desarrollo de nuestra acción.

Es en este contexto, de una Cáritas que no deja de hacer pero tampoco deja de reflexionar, donde se nos plantean diferentes enfoques de nuestra acción, que no son

⁴ Eurostat. Ratio s80/20 y Coeficiente Gini.

excluyentes entre sí, pero cuyos pesos en nuestras decisiones cotidianas sí van a determinar cuál pueda ser y seguir siendo nuestro papel en el futuro.

Imagen 1: Equilibrio



A continuación ofrecemos, para *la reflexión y el debate*, algunas hipótesis de tres tipos diferentes de tareas que realizamos, explicadas **en términos de crecimiento** (de incremento de nuestra capacidad de respuesta a las demandas o de obtención de resultados), y **en términos de desarrollo** (de nuestra capacidad de acompañar, de una forma significativa, ante las diferentes dimensiones del contexto en el que vivimos y desde la defensa de los derechos básicos de los ciudadanos).

REALIZAMOS TAREAS DE ASISTENCIA... “repartimos peces”			
	ENFOQUE DEL CRECIMIENTO	ENFOQUE DEL DESARROLLO	
BAJO LA LÓGICA	... DEL “MÁS ES IGUAL A MEJOR”	... DEL “RECONOCIMIENTO” (dignidad, integralidad, potencialidad...)	
LA FRASE	<i>“ Debemos llegar a todas las personas que nos piden ayuda”</i>	<i>“ Nuestra forma de hacer asistencia no puede responder a formatos de hace 50 años”</i>	
CARACTERÍSTICAS	COMUNES <ul style="list-style-type: none"> ➤ Predominio de acciones dirigidas a las consecuencias. ➤ Respuesta a necesidades de subsistencia reales de los ciudadanos. 		
	BASADAS EN LA RESPUESTA <ul style="list-style-type: none"> ➤ Prima la disponibilidad de recursos sobre las necesidades de las personas. ➤ La eficacia entendida en relación al número de personas atendidas y los recursos invertidos. ➤ Tendencia a disminuir el seguimiento de las situaciones personales y familiares en la medida en que crece la demanda. ➤ Mayor propensión a que los agentes sean sujetos protagonistas y a que las personas atendidas sean meros beneficiarios de la acción. ➤ Prima lo cuantitativo sobre lo cualitativo. ➤ Recursos dirigidos a aumentar días, horarios de atención y número de personas dedicadas a las acciones que son puerta de entrada a los sistemas de atención. 	BASADAS EN DERECHOS <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se parte del reconocimiento de que toda persona tiene derecho a la cobertura de sus necesidades básicas ➤ Se genera un mayor cambio y mejora personal en la medida que la persona asume una serie de derechos y deberes. 	BASADAS EN EL ACOMPAÑAMIENTO <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adecuamos las prácticas a formatos donde las personas destinatarias de la acción tienen un mayor protagonismo. ➤ Acciones inspiradas con mayor peso del principio de testimonio comunitario. ➤ Mayor equilibrio entre la acción asistencial y el seguimiento de las situaciones de las personas. ➤ Las acciones tratan de resolver las necesidades inmediatas pero con vocación de iniciar procesos de cambio.
	PARA LA REFLEXIÓN <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuál debe ser el peso de ambos enfoques en nuestra acción? ➤ ¿El agotamiento y la presión asistencial nos están obligando a introducir nuevos elementos en la reflexión? ➤ ¿Hasta dónde pueden resistir los agentes que están implicados en estas acciones en un contexto de permanente tensión? ➤ ¿Cómo plantear el protagonismo y la participación de las personas en este tipo de tareas/recursos? 		

REALIZAMOS TAREAS DE PROMOCIÓN... “enseñamos a pescar”			
	ENFOQUE DEL CRECIMIENTO	ENFOQUE DEL DESARROLLO	
BAJO LA LÓGICA	... DE LA “INSERCIÓN”	... DE LA “PARTICIPACIÓN”	
LA FRASE	<i>“ Necesitamos tener más recursos para trabajar la inserción de las personas”</i>	<i>“ No hay itinerarios cerrados sino procesos en los que cada persona es el principal protagonista de su historia”</i>	
CARACTERÍSTICAS	COMUNES <ul style="list-style-type: none"> ➤ La necesidad de alcanzar mayores cotas de especialización debido a la experiencia que se va adquiriendo. ➤ Se busca una mejora permanente del trabajo que se realiza en las diferentes dimensiones desde las que se abordan los itinerarios de inserción. ➤ Tendencia a un trabajo compartimentalizado. 		
	BASADAS EN LA RESPUESTA <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tendencia a aumentar los recursos especializados que garanticen todas las fases contempladas en los itinerarios. ➤ Predomina la extensividad (más que la intensidad y la profundidad) de los programas de intervención. ➤ Mayor facilidad para la estandarización. ➤ La evaluación es más de resultados que de procesos. ➤ Predomina una gestión funcional de la organización. ➤ Con el tiempo, estas acciones adquieren un mayor carácter normativo. ➤ Cuanto más especializada es la tarea mayor complejidad para la toma de decisiones desde el punto de vista del conjunto de la organización. ➤ Se buscan resultados en base a objetivos preestablecidos. ➤ Se tiende más a buscar un perfil que se adecue a un programa. 	BASADAS EN DERECHOS <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se tiende a una mayor satisfacción de necesidades (no sólo las materiales) por los propios medios de las personas. ➤ Predomina el concepto de empoderamiento en la satisfacción de las necesidades y en la defensa de los derechos. ➤ Se acomete la acción desde una perspectiva integral (derecho a la vivienda, la salud, la educación...) 	BASADAS EN EL ACOMPAÑAMIENTO <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se busca más la activación de las personas dando gran peso a las capacidades (y potencialidades) personales. ➤ Tendencia a profundizar en la calidad de los recursos especializados. ➤ Predomina la flexibilidad en los procesos de intervención. ➤ La persona no queda definida por sus necesidades, carencias o problemas. ➤ Se evalúan más los procesos que los resultados. ➤ Lo educativo pesa más que otros aspectos de la intervención. ➤ Recupera para la intervención social la dimensión relacional. ➤ Predomina una gestión por procesos de la organización.
PARA LA REFLEXIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuál debe ser el peso de ambos enfoques en nuestra acción? ➤ ¿Qué criterios estamos utilizando para la sostenibilidad de nuestra organización en esta nueva situación social? ➤ ¿Qué elementos de estos enfoques podemos encontrar en el MAS? 		

REALIZAMOS TAREAS DE TRANSFORMACIÓN... “¡pesca en condiciones para todos!”			
	ENFOQUE DEL CRECIMIENTO	ENFOQUE DEL DESARROLLO	
BAJO LA LÓGICA	... DEL “ACTIVISMO”	... DE LA “CARIDAD POLÍTICA”	
LA FRASE	<i>“ El reconocimiento y la sostenibilidad de nuestros proyectos provienen de nuestra capacidad de hacernos visibles”</i>	<i>“ La denuncia y la propuesta nacen de la utopía y la esperanza de un mundo mejor”</i>	
CARACTERÍSTICAS	COMUNES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mayor presencia pública ➤ Mayor interacción con otros agentes 	
	BASADAS EN EL RESULTADO	BASADAS EN DERECHOS	BASADAS EN EL ACOMPAÑAMIENTO
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se busca la mayor presencia posible en ámbitos de decisión y control. ➤ Vive la relación con otros agentes institucionales como una relación de competencia. ➤ Se desarrolla la visibilidad de la organización, en general, como una garantía para su supervivencia. ➤ La acción se legitima por la vía de la popularidad. ➤ El sentido de la acción se supedita a la obtención de fondos y de prestigio. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se trabaja para que las estructuras garanticen el desarrollo de los derechos. ➤ Se potencian las acciones en defensa de los derechos. ➤ Se ejerce un compromiso responsable con la denuncia del no cumplimiento del ejercicio de los mismos. ➤ El acceso, garantía y defensa de los derechos debe tener en cuenta los derechos de otros pueblos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incide en la promoción de las personas y aborda de forma simultánea la transformación de las causas, la denuncia profética, la sensibilización y la propuesta política. ➤ No entiende la acción si no es realizada en red con otros agentes presentes en el territorio. ➤ Promueve la liberación económica y social de las personas y pueblos, especialmente de los más desfavorecidos. ➤ Exige un cambio de modo vida. Hay coherencia entre propuesta y vida. ➤ Recupera para la intervención social lo grupal y lo comunitario.
PARA LA REFLEXIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuál debe ser el peso de ambos enfoques en nuestra acción? ➤ ¿Existe coherencia entre nuestro discurso y nuestra acción? ➤ ¿Hasta donde estamos dispuestos a ceder en denuncia por la sostenibilidad de nuestros recursos y programas? 		

2. RESULTADO 2ª PARTE

SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS

2.1. Relevancia de los aspectos planteados en relación a los servicios sociales

Se preguntó a los participantes sobre la relevancia de mejorar algunos aspectos relacionados con el sistema público de Servicios Sociales, básicamente de carácter autonómico. Para ello se les ofrecía tres categorías (poco relevante, relevante y muy relevante) que posteriormente se normalizaron con una puntuación de 1 a 3 por cada una de ellas. De esta forma se obtuvieron los resultados de la tabla 2.

Tabla 2: Seguimiento Servicios Sociales

¿Cuál debería ser la relevancia de mejorar cada uno de los siguientes aspectos en el ámbito de los Servicios Sociales Públicos?		
Orden de relevancia	Aspectos	Puntuación obtenida⁵
1º	El tiempo de resolución de la tramitación de las prestaciones o servicios	60
2º	La primera atención en caso de urgencia	57
2º	El trato digno, respeto y amabilidad hacia las personas	57
3º	La participación en la toma de decisiones que afecten a las personas destinatarias	56
4º	La implicación de los profesionales	55
5º	El acceso a la primera entrevista	54
5º	La asignación de un profesional de referencia	54
5º	La existencia de un plan individual o familiar de atención	54
6º	La cualificación de los profesionales	52
7º	El ser valorado y recibir información de los resultados	51
8º	La cantidad de los medios humanos y materiales	50
9º	La continuidad en la prestación de servicios	49
9º	La presentación y respuesta ante las sugerencias, quejas y reclamaciones	49
10º	La calidad de la información que se presta	48
11º	Los horarios de los servicios de atención	47
11º	El derecho al cambio de profesional de referencia	47
12º	La comunicación telefónica con los profesionales o los servicios	45
13º	El consentimiento para una intervención / gestión	44
14º	La capacidad para la elección de prestaciones o servicios entre las opciones que se presenten	42
14º	El dar a conocer a los usuarios el reglamento interno de los centros	42
15º	El solicitar un segundo diagnóstico	40
16º	La atención en el idioma oficial de preferencia por parte del usuario	37
17º	El acceso al expediente individual por parte del usuario	35
18º	La comodidad de las instalaciones	32
19º	La presentación de documentos no exigidos en los requisitos reglamentarios o en poder de las Administraciones Públicas	27

⁵ Sobre un máximo de 60 puntos

2.2. Análisis interpretativo

Los datos de la tabla anterior, ofrecen resultados de carácter cualitativo en relación a la importancia que los expertos dan a los aspectos sugeridos. Los dos primeros denotan **el factor tiempo de respuesta** como el elemento más valorado. *“El tiempo de resolución de la tramitación de las prestaciones o servicios”* es uno de los aspectos que, desde el comienzo de la crisis, han generado mayor inquietud. Sin embargo, una posible hipótesis, es la importancia de que este factor se minimice, no tanto por la reducción de tiempos, sino por la reducción de las personas que puedan acceder al sistema por el endurecimiento de los requisitos que estamos detectando. Al igual que el anterior *“la primera atención en caso de urgencia”*, desde nuestro punto de vista, es la que ha puesto en verdadera cuestión el conjunto del sistema, por tres razones. La primera tendría que ver con la tendencia del sistema de Servicios Sociales, a equiparar la urgencia con el concepto de emergencia utilizado en otros sistemas, como el sanitario o el de seguridad, donde se tiende a desligar el concepto urgencia, del proceso generador de las causas. De esta forma se entiende con más facilidad dar alojamiento a una familia víctima de un incendio pero no tanto a la víctima de un desahucio.

La segunda razón tendría que ver con que el sistema de Servicios Sociales no está pensado de forma conexcionada con otros sistemas (empleo, vivienda...), por lo que se ha visto impotente para responder a demandas que les eran ¿ajenas?

Por último, la tercera razón sería que, desde hace mucho tiempo, han concebido sus recursos para cubrir necesidades básicas en el marco de trabajo con determinados colectivos (personas mayores, personas sin vivienda...). En el momento que han comenzado a llegar al sistema numerosas peticiones de asistencia de capas de población diferente, el sistema se ha visto impotente.

Dignidad y participación son los dos conceptos que aparecen a continuación en grado de importancia según los expertos. Dos ideas muy ligadas a nuestro Modelo de Acción Social que, a pesar de la situación de crisis, continua presentando conceptos básicos para la forma que entendemos de ser y estar. Es cierto, sin embargo, que la presión de la demanda, puede hacernos dudar si alguna de las ideas reflejadas en el MAS no se adecua al contexto actual. Si éste fuera el caso, habremos de reflexionar sobre cómo estamos ofreciendo esas respuestas. Ahí es donde se encuentran las claves, en nuestra forma de hacer las cosas. No será lo mismo, por las posibles consecuencias, realizar nuestra asistencia en clave de crecimiento que en clave de desarrollo, por señalar, aunque sea, sólo uno de sus aspectos.

También cabe señalar que, algunos de los aspectos que tienen que ver con lo que actualmente se entiende por **“trabajo en calidad”**, en muchos sistemas de atención, quedan relegados a puestos menos relevantes a juicio de nuestros expertos. Por ejemplo, *“el acceso al expediente individual por parte del usuario”*, *“el solicitar un segundo diagnóstico”*, *“la capacidad para la elección de prestaciones o servicios entre las opciones que se presenten”*... Desde nuestro punto de vista es interesante poder

extrapolar esta valoración, al momento en que este tipo de ideas se introdujeron en los sistemas de atención. De forma que podamos preguntarnos también, cuál será el papel del tema de la calidad y el mundo de las certificaciones en el futuro cercano de nuestros proyectos y servicios.

3. RESULTADO DE LA 3ª PARTE

POSIBLES DEMANDAS EN LOS PRÓXIMOS AÑOS

3.1. Prioridad y relevancia para Cáritas de las demandas

Se solicitó a los participantes que elaboraran una lista de demandas que no atendemos o que lo hacemos mínimamente, y que en los próximos cinco años pudieran comenzar a llegar a las organizaciones del Tercer Sector (se construyó un listado con 34 demandas). Posteriormente se les pidió que valorasen su probabilidad de suceder (Tabla 3) y la relevancia para Cáritas (Tabla 4).

La principal dificultad en la elaboración de este listado ha sido el marco de definición en que se han ubicado cada uno de los expertos consultados. Sustancialmente han sido tres lógicas diferentes las que han de terminado las respuestas. Lógicas que en muchas ocasiones van mezcladas en los propios enunciados, a saber:

- ⇒ La lógica de las necesidades:
Prima más en el análisis las demandas que recibimos y su relación con la cotidianeidad.
- ⇒ La lógica de los colectivos:
Es una ampliación de la anterior, indicando la prioridad sobre un colectivo específico que debe ser objeto de una especial atención.
- ⇒ La lógica de los programas:
Se aleja de ambas y se centra más en el análisis de las respuestas que ofrecemos de una forma estructurada.

La existencia de estas tres lógicas hizo dudar sobre la validez de la formulación de dicho listado. Sin embargo, ante la cantidad de información ofrecida, se optó por elaborar una enunciación que permitiera construirlo (con categorías no necesariamente excluyentes entre sí) intentando respetar las tres lógicas.

Con estas limitaciones ofrecemos a continuación los resultados tanto de probabilidad como de relevancia.

Tabla 3

Probabilidad de que el siguiente listado de demandas pueda llegar a Cáritas en los próximos cinco años		
Orden de relevancia	Demandas (se visualizan como apoyos, acciones, programas, servicios, prestaciones...)	Media ⁶
1ª	Apoyo a personas sin ingresos que no van a tener derecho a ninguna prestación pública (bien por requisitos o finalización)	4,76
2ª	Ayudas generales de subsistencia	4,63
3ª	Apoyo a desempleados mayores de 45 años	4,43
4ª	Apoyo a desempleados de larga duración	4,41
5ª	Ayuda en la búsqueda de empleo	4,35
6ª	Apoyo ante desahucios	4,12
7ª	Ayudas económicas para conceptos con mayor o menor cobertura pública que están quedando sin respuesta: medicinas, ayudas para gasto escolar...	4,11
8ª	Ayuda para búsqueda de vivienda digna y adecuada a los ingresos disponibles, programas que busquen nuevas fórmulas	3,94
9ª	Apoyo a desempleados inmigrantes en situación regularizada	3,93
10ª	Apoyo a personas en situación de grave exclusión que necesitan una atención integral pero que los programas en los que se apoyaban están cerrando	3,93
11ª	Ayuda para deudas bancarias de préstamos personales	3,88
12ª	Apoyo a inmigrantes sin hogar	3,80
13ª	Apoyo a personas mayores que dejan de recibir servicios de la Administración	3,77
14ª	Apoyo a personas mayores que acogen a hijos con cargas familiares	3,73
15ª	Constituir equipos y formar voluntarios/as para acompañamiento, que faciliten, dentro de lo posible, la incorporación e integración en las comunidades parroquiales (o en la vida social, en general).	3,69
16ª	Apoyo a personas receptoras de Pensiones No Contributivas (PNC), sobre todo de personas mayores	3,67
17ª	Apoyo a personas con trabajo precario, en situación de vulnerabilidad por la precariedad laboral, con nivel formativo medio y con experiencia laboral	3,64
18ª	Apoyo a jóvenes desempleados no cualificados o sin cargas familiares	3,63
19ª	Apoyo a los menores de la familias que solicitan ayudas	3,54
20ª	Ayuda o acompañamiento en procesos de reclamación ante la administración	3,53
21ª	Ayuda para el pago de deudas con la propia administración: Hacienda y Seguridad Social	3,50
22ª	Programas relacionados con la Salud Mental (entendida ésta desde un punto de vista general): apoyo psicológico, fortalecimiento autoestima...	3,44
23ª	Ayudas para el retorno de inmigrantes a sus países de origen	3,33
24ª	Servicios de atención ante el envejecimiento de la población y la cada vez menor respuesta de lo público	3,33
25ª	Programas de afrontamiento de la soledad en el envejecimiento	3,15
26ª	Asesoría jurídica	3,13
27ª	Dinamización comunitaria	3,13
28ª	Programas de apoyo a la construcción o reconstrucción de redes sociales y familiares	3,07
29ª	Acciones preventivas de la delincuencia, acción en prisiones (debido al deterioro de la cohesión social y de las consecuencias en el largo plazo que va a tener la crisis).	3,00
30ª	Programas de trabajo comunitario para afrontar problemas de convivencia vecinal, creación de ghettos, racismo, xenofobia... ante el deterioro de la cohesión social	2,93
31ª	Apoyo a Hombres separados/divorciados con una situación laboral inestable y que han de atender las necesidades económicas de sus hijos.	2,92
32ª	Generar Puestos de trabajo	2,87
33ª	Acciones de lucha contra el absentismo y fracaso escolar	2,86
34ª	Programas de apoyo a países del tercer mundo	2,77

⁶ En una escala de 1 a 5

Tabla 4

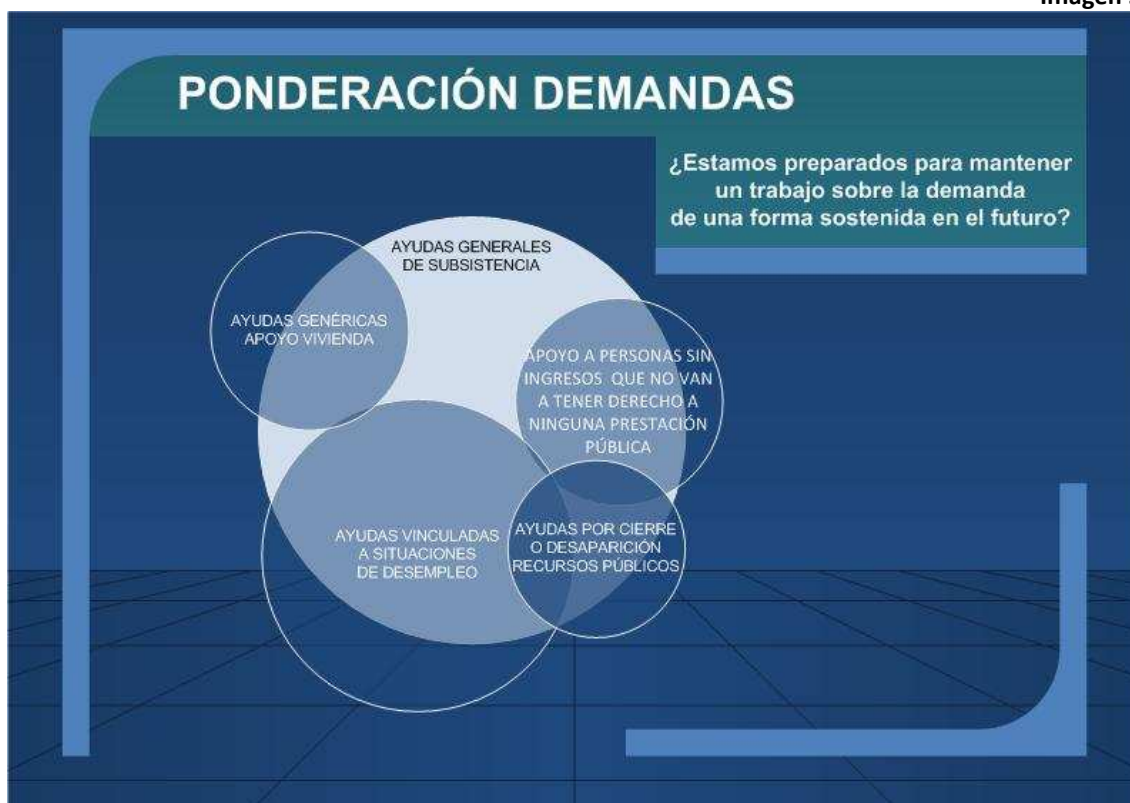
Relevancia que las demandas del siguiente listado deberían tener para Cáritas		
ORDEN	Demandas (se visualizan como apoyos, acciones, programas, servicios, prestaciones...)	Media ⁷
1ª	Dinamización comunitaria	4,54
2ª	Ayudas generales de subsistencia	4,43
3ª	Apoyo a personas en situación de grave exclusión que necesitan una atención integral pero que los programas en los que se apoyaban están cerrando	4,42
4ª	Apoyo a personas sin ingresos que no van a tener derecho a ninguna prestación pública (bien por requisitos o finalización)	4,40
5ª	Constituir equipos y formar voluntarios/as para acompañamiento, que faciliten, dentro de lo posible, la incorporación e integración en las comunidades parroquiales (o en la vida social, en general).	4,36
6ª	Ayuda para búsqueda de vivienda digna y adecuada a los ingresos disponibles, programas que busquen nuevas fórmulas	4,31
7ª	Ayuda en la búsqueda de empleo	4,27
8ª	Apoyo a inmigrantes sin hogar	4,15
9ª	Apoyo ante desahucios	4,14
10ª	Apoyo a desempleados de larga duración	4,07
11ª	Programas de trabajo comunitario para afrontar problemas de convivencia vecinal, creación de ghettos, racismo, xenofobia... ante el deterioro de la cohesión social	3,92
12ª	Ayuda o acompañamiento en procesos de reclamación ante la administración	3,85
13ª	Programas de apoyo a la construcción o reconstrucción de redes sociales y familiares	3,85
14ª	Apoyo a personas mayores que dejan de recibir servicios de la Administración	3,73
15ª	Programas de afrontamiento de la soledad en el envejecimiento	3,70
16ª	Apoyo a desempleados mayores de 45 años	3,67
17ª	Ayudas económicas para conceptos con mayor o menor cobertura pública que están quedando sin respuesta: medicinas, ayudas para gasto escolar...	3,65
18ª	Programas relacionados con la Salud Mental (entendida ésta desde un punto de vista general): apoyo psicológico, fortalecimiento autoestima...	3,64
19ª	Programas de apoyo a países del tercer mundo	3,64
20ª	Apoyo a desempleados inmigrantes en situación regularizada	3,58
21ª	Apoyo a los menores de la familias que solicitan ayudas	3,55
22ª	Apoyo a personas mayores que acogen a hijos con cargas familiares	3,36
23ª	Acciones de lucha contra el absentismo y fracaso escolar	3,33
24ª	Generar Puestos de trabajo	3,33
25ª	Servicios de atención ante el envejecimiento de la población y la cada vez menor respuesta de lo público	3,31
26ª	Apoyo a Hombres separados/divorciados con una situación laboral inestable y que han de atender las necesidades económicas de sus hijos.	3,27
27ª	Apoyo a personas con trabajo precario, en situación de vulnerabilidad por la precariedad laboral, con nivel formativo medio y con experiencia laboral	3,25
28ª	Asesoría jurídica	3,23
29ª	Apoyo a jóvenes desempleados no cualificados o sin cargas familiares	3,21
30ª	Apoyo a personas receptoras de Pensiones No Contributivas (PNC), sobre todo de personas mayores	3,20
31ª	Acciones preventivas de la delincuencia, acción en prisiones (debido al deterioro de la cohesión social y de las consecuencias en el largo plazo que va a tener la crisis).	3,17
32ª	Ayuda para el pago de deudas con la propia administración: Hacienda y Seguridad Social	2,75
33ª	Ayudas para el retorno de inmigrantes a sus países de origen	2,62
34ª	Ayuda para deudas bancarias de préstamos personales	2,57

⁷ En una escala de 1 a 5

3.1. Análisis interpretativo

La primera conclusión que podemos ofrecer, es que (así lo constatan ya los agentes) **va a aumentar la presión sobre las demandas de carácter más asistencial**, y aunque queramos articular otro tipo de ayudas (las que en la imagen quedarían en las partes menos sombreadas), deberíamos reflexionar sobre cómo articulamos “las fuerzas y esfuerzos” en dicho ámbito. Llevamos ya un tiempo en ese frente, ¿debemos recrearlo en base a su persistencia? ¿Debemos mantenerlo como hasta ahora? ¿Hasta donde es sostenible?

Imagen 5



En segundo lugar, aunque nos veamos desbordados por dar respuestas a las demandas que nos llegan, **tenemos margen de maniobra para poder dar respuestas a personas que valoramos como prioritarias**. Por ejemplo, la demanda número 3 de la Tabla 3, debido a una decisión de relevancia por parte de los expertos de la organización pesa mucho más que si sólo atendiéramos a la demanda. Debemos introducir mecanismos correctores de la demanda (los criterios del MAS) para no convertirnos en meros repartidores de ayudas.

En tercer lugar, es altamente significativo, que los expertos estimen como demanda relevante para Cáritas en primer lugar, **la dinamización comunitaria**. Parece claro que una de las salidas a la actual situación vendrá de la mano de la comunidad y de lo que ésta sea capaz de articular o testimoniar. Y es en este punto donde puede estar una de las invitaciones clave de estos resultados. ¿Cuál debe ser hoy el trabajo de dinamización en un contexto de alta y creciente demanda?

ANEXO 1: ASPECTOS METODOLÓGICOS

FICHA TÉCNICA

DELPHI: Técnica cualitativa de prospección a través del consenso

TÍTULO: Pobreza, exclusión social, y derechos sociales

DESARROLLO: Mayo 2011 / Octubre 2011

PARTICIPANTES: 20 personas expertas de la Confederación

RONDAS REALIZADAS: 2

REDUCCIÓN DEL ESPACIO INTERCUARTIL: Decreciente entre las rondas hasta alcanzar un elevado grado de consenso.

A efectos de aprendizajes sobre la técnica queremos dejar señaladas las principales conclusiones obtenidas para la aplicación de la misma.

- ⇒ El elemento clave es la elección de las personas expertas. Cuanto mayor grado de control haya sobre esta variable, en los gestores de la técnica, mayor será la fiabilidad de los resultados.
- ⇒ La autoevaluación de los expertos es una ayuda, pero no es un elemento definitivo. En general cuanto más se alejen los datos ponderados por la autoevaluación, de la media obtenida sin la misma, menos fiabilidad habrá que dar a los resultados.
- ⇒ Los tiempos entre rondas no deben ser muy largos porque los expertos pueden tender a no recordar bien sus argumentos iniciales.
- ⇒ Preguntas que supongan la construcción de categorías entre los participantes van a requerir marcos previos comunes a los participantes o un mayor tiempo (más número de rondas) para su elaboración.
- ⇒ Los resúmenes de las opiniones de los participantes deben ofrecer información suficiente de las opiniones expresadas.
- ⇒ Es conveniente utilizar una hoja de cálculo que te permita ir calculando la reducción entre percentiles.
- ⇒ Desviaciones medias superiores a 1 contienen opiniones diferenciadas. Desde nuestro punto de vista esos son los matices a recoger en las líneas de razonamiento.

ANEXO 2: MODELO ENCUESTA

ENCUESTA DELPHI
RONDA 1
TEMÁTICA DE LA ENCUESTA: POBREZA, EXCLUSIÓN SOCIAL Y DERECHOS SOCIALES
ESCRIBE TU NOMBRE Y APELLIDOS:

INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN
1º Lee la pregunta; 2º Evalúa tu competencia para responderla marcando con una X en la casilla de autoevaluación, siendo 1 poco competente y 5 muy competente (<i>Las preguntas 12 y 13 no exigen autoevaluación</i>); 3º Marca con una X la probabilidad de que suceda la pregunta, siendo 1 muy improbable y 10 muy probable. 4º Razona tu respuesta.

PREGUNTA 1																			
¿Cuál crees que es la probabilidad, que en los próximos cinco años se produzca un incremento en el número de personas en situación de pobreza y/o exclusión social?										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AUTOEVALUACIÓN					RAZONAMIENTO														
- +																			
1	2	3	4	5															

PREGUNTA 2																			
¿Cuál crees que es la probabilidad, que en los próximos cinco años se promulgue una Ley de ámbito Estatal que establezca cuáles deben ser los derechos, servicios y prestaciones, de carácter “mínimo”, en el ámbito de los servicios sociales?										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AUTOEVALUACIÓN					RAZONAMIENTO														
- +																			
1	2	3	4	5															

PREGUNTA 3																			
¿Cuál crees que es la probabilidad, que en los próximos cinco años se continúen produciendo recortes económicos en los presupuestos públicos destinados a los ámbitos de pobreza y exclusión?										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AUTOEVALUACIÓN					RAZONAMIENTO														
- +																			
1	2	3	4	5															

PREGUNTA 4														
¿Cuál crees que es la probabilidad, que en los próximos cinco años se produzca un incremento en el número de personas que acuden a Cáritas solicitando ayuda?					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AUTOEVALUACIÓN					RAZONAMIENTO									
-					+									
1	2	3	4	5										

PREGUNTA 5														
¿Cuál crees que es la probabilidad, que en los próximos cinco años se produzca un endurecimiento en los requisitos o en las dificultades en el acceso a las carteras de servicios y prestaciones de los sistemas públicos de atención social?					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AUTOEVALUACIÓN					RAZONAMIENTO									
-					+									
1	2	3	4	5										

PREGUNTA 6														
¿Cuál crees que es la probabilidad, que en los próximos cinco años se homogeneicen en todo el Estado los sistemas de rentas mínimas / básicas (igualdad de derecho y cantidad económica)?					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AUTOEVALUACIÓN					RAZONAMIENTO									
-					+									
1	2	3	4	5										

PREGUNTA 7														
¿Cuál crees que es la probabilidad, que en los próximos cinco años, aumente la labor de denuncia social de las organizaciones del Tercer Sector?					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AUTOEVALUACIÓN					RAZONAMIENTO									
-					+									
1	2	3	4	5										

PREGUNTA 8														
¿Cuál crees que es la probabilidad, que en los próximos cinco años, se cierren o disminuyan prestaciones, programas, centros o servicios en el Tercer Sector?					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AUTOEVALUACIÓN					RAZONAMIENTO									
-					+									
1	2	3	4	5										

PREGUNTA 9														
¿Cuál crees que es la probabilidad, que en los próximos cinco años, la atención de las organizaciones del Tercer Sector a las personas en situación de exclusión y vulnerabilidad, pueda contribuir a un debilitamiento de los derechos sociales reconocidos por la legislación actual?					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AUTOEVALUACIÓN					RAZONAMIENTO									
-					+									
1	2	3	4	5										

PREGUNTA 10														
¿Hasta qué punto deberíamos priorizar, en los próximos cinco años, la reivindicación de la concreción de más y nuevos derechos subjetivos en las diversas legislaciones y desarrollos normativos frente a otras reivindicaciones?					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AUTOEVALUACIÓN					RAZONAMIENTO									
-					+									
1	2	3	4	5										

PREGUNTA 11														
¿Cuál crees que es la probabilidad que en los próximos cinco años se produzca un reforzamiento de la unión de las organizaciones del Tercer Sector en defensa de los derechos sociales?					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AUTOEVALUACIÓN					RAZONAMIENTO									
-					+									
1	2	3	4	5										

PREGUNTA 12 (Marca con una X en el cuadro de Aspectos tu respuesta por cada uno de los ítems. Esta pregunta no lleva autoevaluación ni es necesario razonarla en ninguna ronda

¿Cuál debería ser la relevancia de mejorar cada uno de los siguientes aspectos en el ámbito de los servicios sociales públicos?

Aspectos	Poco Relevante	Relevante	Muy relevante
El acceso a la primera entrevista			
El tiempo de resolución de la tramitación de las prestaciones o servicios			
La primera atención en caso de urgencia			
La continuidad en la prestación de servicios			
La calidad de la información que se presta			
El consentimiento para una intervención / gestión			
La capacidad para la elección de prestaciones o servicios entre las opciones que se presenten			
El acceso al expediente individual por parte del usuario			
El ser valorado y recibir información de los resultados			
El solicitar un segundo diagnóstico			
La implicación de los profesionales			
Los horarios de los servicios de atención			
El trato digno, respeto y amabilidad hacia las personas			
La comodidad de las instalaciones			
La comunicación telefónica con los profesionales o los servicios			
La asignación de un profesional de referencia			
El derecho al cambio de profesional de referencia			
La cualificación de los profesionales			
La cantidad de los medios humanos y materiales			
La participación en la toma de decisiones que afecten a las personas destinatarias			
La atención en el idioma oficial de preferencia por parte del usuario			
La existencia de un plan individual o familiar de atención			
La presentación de documentos no exigidos en los requisitos reglamentarios o en poder de las Administraciones Públicas			
La presentación y respuesta ante las sugerencias, quejas y reclamaciones			
El dar a conocer a los usuarios el reglamento interno de los centros			

PREGUNTA 13 Esta pregunta no lleva autoevaluación ni es necesario razonarla en esta 1ª ronda

¿Qué tipo de demandas que no atendemos o que lo hacemos mínimamente crees que en los próximos cinco años pueden comenzar a llegar a las organizaciones del Tercer Sector?

Enumera un mínimo de tres.

COMENTARIOS Y APORTACIONES A LA METODOLOGÍA