

Servicios Sociales
Propuestas
12 de julio de 2001

1. INTRODUCCIÓN

Las propuestas del presente documento se plantean desde el Observatorio e Gipuzkoa con el objetivo de orientar la actuación pública en el ámbito de los Servicios Sociales en el territorio de Gipuzkoa, y de contribuir a una progresiva implicación de otros agentes públicos y privados, en la consecución de una Sociedad de la Información accesible para todos.

La iniciativa "Gipuzkoa en la Sociedad de la Información" se enmarca en las líneas trazadas en la iniciativa e- Europa y en su consiguiente Plan de Acción 2.002, y es coherente con iniciativas planteadas en éste ámbito a otros niveles.

Las propuestas que a continuación se presentan se inspiran así mismo, entre otras, en las opiniones de instancias tales como el Foro Europeo de Personas con Discapacidad, a partir de su posición ante esta cuestión explicitada en el "Manifiesto europeo sobre la Sociedad de la Información y las personas con discapacidad".

2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

Los Servicios Sociales en Gipuzkoa constituyen un sector heterogéneo, en el que se incluye la atención a colectivos diversos, como las personas mayores en situación de dependencia, las personas con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales, los menores en situación de desprotección, las personas con problemas de salud mental, y otros colectivos en situación de desventaja o exclusión social – familias desestructuradas, pobreza, inmigración, toxicomanías, ...-.

Las profundas y rápidas transformaciones que se están produciendo en las sociedades modernas tanto a nivel demográfico – envejecimiento de la población, mo-

vimientos migratorios,...-, como sociológico y cultural, así como la incidencia en éste ámbito de los modelos económicos actuales, reclaman la necesidad de plantear una Política Social capaz de dar respuesta adecuada a los nuevos retos planteados. Entre estos retos, se encuentra la adaptación del sector social a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

En relación a su situación actual en cuanto a la adaptación a la Sociedad de la Información, cabe identificar las siguientes características en el sector de los Servicios Sociales en Gipuzkoa, a partir de la aplicación de un análisis DAFO – Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades -.

▣ **DEBILIDADES:**

- **Escasa articulación interna.**

Se trata de un sector escasamente integrado en la medida en que, de hecho, actúa más como suma de áreas de actuación -teniendo entre si escasa o nula articulación-, que como sector susceptible de ser contemplado desde estrategias de interés general.

- **Insuficiente I +D+I**

En los Servicios Sociales, se puede decir que existe un nivel insuficiente de investigación, desarrollo e innovación (I+D+I), y que éste se reparte de forma desigual entre unos y otros subsectores y Organizaciones del Sector, siendo mejorable la vinculación a estos efectos con la Universidad. Los recursos existentes en el Sector para llevar a cabo tareas de ésta naturaleza, no siempre se gestionan de manera de producir un impacto generalizado en el conjunto del mismo.

- **Iniciativas puntuales e inconexas.**

Nos encontramos ante un sector con una insuficiente sensibilización general sobre esta cuestión - si bien comienza a producirse una reflexión al respecto-, de la que se deriva la práctica inexistencia de planes de actuación estructurados a este respecto, más allá de iniciativas puntuales, por otra parte, inconexas entre si.

- **Inexistencia de apoyo público para adaptación a la S.I.**

Probablemente debido a la relativa novedad de la cuestión de la adaptación a la Sociedad de la Información, la Administración Pública no ha puesto en marcha aún iniciativas de apoyo para la adaptación de éste área a la Sociedad de la Información, por lo que su habilitación adquiere carácter de urgencia.

FORTALEZAS:

- **Sector desarrollado.**

Entre los puntos fuertes a destacar, cabe señalar que Gipuzkoa tiene una tradición de respuesta pública a las demandas sociales, lo que le lleva a contar con una amplia red de Servicios, particularmente desarrollada en algunos subsectores.

- **Arraigo de la Iniciativa Social.**

Gipuzkoa cuenta, asimismo, con una Iniciativa Social que goza de arraigo, crecientemente articulada, y puede presentar una trayectoria positiva de realizaciones.

- **Sector cada vez más eficiente.**

Por otra parte, se trata de un ámbito de actividad organizado de manera cada vez más eficiente, con Entidades que gestionan en ocasiones servicios de notable dimensión, buena parte de las cuales se halla inmersa en procesos de Calidad y acreditación.

- **Dinamismo de base social.**

Es asimismo, un sector que cuenta con una base social dinámica, que es capaz de articular nuevas necesidades y trasladar a la Administración la necesidad de responder a las mismas.

Así, problemáticas que hasta hace bien poco no se habían hecho explícitas en nuestra sociedad, son hoy parte integrante de la Política Social, siendo así que nuevas áreas demandan atención creciente, al tiempo que es preciso redimensionar el alcance de unas y otras en el conjunto.

AMENAZAS:

- **Velocidad de implantación de la Sociedad de la Información.**

La adaptación de los Servicios Sociales a la Sociedad de la Información es, aún, incipiente. Y sin embargo, el nuevo escenario de la Sociedad de la Información es ya una realidad, que se impone a un ritmo vertiginoso. Su trascendencia y repercusión estimada es tal, que la adaptación a la misma requiere una intervención urgente.

- **No es sólo tecnología y recursos.**

Esta nueva visión del quehacer en este ámbito, va más allá de una mera cuestión de dotación de equipamientos, o de incorporación de tecnologías a los procesos en curso. Esta adecuación de equipamientos, siendo obviamente condición necesaria, resulta no suficiente.

- **Induce un cambio cultural.**

El nuevo escenario de la Sociedad de la Información reclama un cambio cultural y la adopción de una nueva aproximación a las personas a las que se dirigen los Servicios Sociales y a la manera en que éstos son provistos desde las Entidades públicas o privadas.

- **Exige una nueva visión global.**

Exige modificar nuestra percepción sobre los derechos de los usuarios de los Servicios, sus capacidades para ser agentes que interactúan, y no meros destinatarios de productos o servicios "cerrados". Exige modificar nuestra forma de entender el acceso a la información, la manera de establecer relaciones de competencia y cooperación con otras Organizaciones, etc.

📄 **OPORTUNIDADES:**

- **Activar la respuesta del Sector Social.**

El análisis planteado nos sugiere la necesidad de activar, desde la Administración Pública, la capacidad de respuesta del sector social. La Administración debe jugar un papel de dinamizador de cara a la adaptación de los Servicios Sociales a la Sociedad de la Información.

- **Buena posición de partida.**

Entendiendo la adaptación a la Sociedad de la Información como reto, es preciso reconocer que el sector social en Gipuzkoa tiene una posición de partida propia de un área, en términos generales, desarrollada.

El nivel de desarrollo, en particular en algunas líneas de actuación, explica el nivel de implantación existente, de determinadas tecnologías en el campo de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

- **Eficacia del modelo de colaboración.**

Gipuzkoa puede mostrar, con satisfacción, un modelo de colaboración público-privado que inspira garantía respecto de la eficacia de futuras actuaciones conjuntas, como la que se plantea en el reto de la adaptación a la Sociedad de la Información.

- **Dimensión, cohesión social, y peso público.**

La realidad objetiva de Gipuzkoa, como territorio pequeño, socialmente cohesionado y con un buen nivel de respuesta desde la Administración Pública, son a su vez, aspectos facilitadores de cara a la consecución del logro referido.

3. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN

En el contexto de los objetivos estratégicos trazados por la Diputación Foral de Gipuzkoa, y en el de los establecidos en la iniciativa e-Gipuzkoa, "Gipuzkoa en la Sociedad de la Información", se plantea la siguiente propuesta:

Incorporar en la elaboración del Plan de Gipuzkoa en la Sociedad de la Información al sector de los servicios sociales, con el objetivo de alcanzar una Sociedad de la Información Accesible para Todos.

El marco general de referencia de este Plan con relación a los servicios sociales sería el siguiente:

- Conseguir una Sociedad de la Información verdaderamente inclusiva para todos, como instrumento privilegiado para coadyuvar al logro de la cohesión social y al fomento de la calidad de vida de las personas.

- Conseguir que ninguna persona con discapacidad u otras necesidades especiales quede fuera de los beneficios de la Sociedad de la Información.

En este contexto, se proponen un conjunto de líneas estratégicas, objetivos y actuaciones, que se desarrollan a continuación.

3.1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

a) Adopción de un enfoque transversal en la actuación pública

Garantizar la accesibilidad para todos en la sociedad de la información, adoptando para ello una visión transversal en la actuación pública y propiciando la misma en la ordenación y fomento de las políticas privadas.

b) Sensibilización social

Activar la respuesta del sector social, a partir de una previa mentalización social, ante el reto de la adaptación a la sociedad de la información, desde el liderazgo de la administración pública, ejercido a través de un partenariado eficaz con los diversos agentes implicados.

c) Alfabetización digital y apoyo económico a particulares para adquisición de tecnologías asistidas.

Alfabetización digital de los colectivos concernidos y establecimiento de líneas de apoyo a particulares para la adquisición de equipos, aplicaciones y tecnologías asistidas.

d) Apoyo económico a entidades y empresas.

Establecimiento de líneas de apoyo a entidades para la prestación de servicios adaptados al nuevo escenario, y fomento y apoyo para el desarrollo de productos y la creación, en este ámbito, de empresas de tecnología y contenidos.

3.2. OBJETIVOS

- a) Accesibilidad de la administración “on line”.
- b) Elaboración de una normativa en materia de Accesibilidad, acorde con el principio de “diseño para todos”.
- c) Sensibilización social, de las personas usuarias de los Servicios Sociales y de los agentes del sector.
- d) Establecimiento de Acuerdos de Colaboración con Centros de Excelencia, en el ámbito de la infoinclusión.
- e) “Benchmarking” de las mejores prácticas infoinclusivas.
- f) Colaboración entre la Administración y el sector social ante el reto de la adaptación a la Sociedad de la Información.
- g) Alfabetización digital de las personas usuarias de los Servicios Sociales.
- h) Establecimiento de líneas de apoyo económico a particulares para la adquisición de tecnologías asistidas.
- i) Apoyo a las Entidades que operan en el sector para la prestación de servicios adaptados al nuevo escenario.
- j) Contemplar en los planes sectoriales para el fomento de las nuevas tecnologías, el desarrollo de productos y el apoyo a la creación de empresas que tengan por objeto las tecnologías y contenidos de interés para las personas con discapacidad y personas con necesidades especiales.

Estos diez objetivos desarrollan las cuatro líneas estratégicas. La línea estratégica a) se desarrolla en los objetivos a) y b). La línea estratégica b) en los objetivos c) a f). La línea estratégica c) en los objetivos g) y h) y la línea d) en los objetivos i) y j).

3.3. ACCIONES

Se plantean las siguientes diez acciones asociadas a las líneas estratégicas y objetivos:

- a) Garantizar, mediante la observación del protocolo WAI (Web Accessibility Initiative), la accesibilidad para personas con discapacidad, de la información en línea contenida en las páginas web de la Administración Foral antes de fin de 2.001, y la progresiva adaptación, o en su caso realización accesible, del resto de la información en línea generada por Ayuntamientos y otras Instancias Públicas y Privadas, a partir de 2.002.
- b) Elaboración en el año 2.002, de una normativa en materia de accesibilidad acorde con el principio de "diseño para todos", que propicie en las empresas que acudan a licitaciones públicas, y en proveedores, operadores y fabricantes, una actuación respetuosa con principios de "acceso universal".
- c) Realización a lo largo de los años 2.002 y 2.003 de las siguientes iniciativas en el terreno de la sensibilización: Campaña de Sensibilización dirigidas a las personas usuarias de los Servicios Sociales y a los agentes del Sector, sobre el reto/oportunidad de la Sociedad de la Información; Congreso sobre la adaptación de los Servicios Sociales a la Sociedad de la Información; análisis para el establecimiento de un premio para el fomento de una Sociedad de la Información Accesible para todos.
- d) Implementación antes de fin de 2.001, de un Acuerdo de Colaboración con algún Centro de Excelencia, en materia de infoinclusión, que facilite el acceso a la información relevante en éste ámbito, y el pertinente asesoramiento técnico en ésta materia.
- e) Establecimiento, antes de fin de 2.002, de una estrategia de "benchmarking", con aquellos sistemas de Servicios Sociales en Europa, que de mejor manera estén abordando su adaptación a la Sociedad de la Información, a fin de incorporar en Gipuzkoa las mejores prácticas infoinclusivas.
- f) Constituir, antes de fin de 2.001, un Grupo de Trabajo integrado por expertos en Sociedad de la Información, usuarios, representantes de la Universidad, del ámbito empresarial, de la Administración, y del sector social, que determine la

situación y las necesidades en cada subárea – personas mayores, personas con discapacidad, exclusión social (pobreza, inmigración, mujer en situación de desventaja social, personas con problemas de salud mental,...- y elabore el correspondiente Plan de Acción.

- g) Desarrollo a lo largo de los años 2.002, 2.003, y 2.004, de planes de alfabetización digital de personas usuarias de la red de Servicios Sociales.
- h) Desarrollo a lo largo de 2.002, 2.003, y 2.004, de planes de ayudas individuales para la adquisición de equipos, aplicaciones y tecnologías asistidas – programas de traducción de texto a voz, teclados adaptados para personas con problemas de motricidad, software adaptado a personas con discapacidad psíquica, sistemas de control del entorno, etc. -, para personas con discapacidad o necesidades especiales.
- i) Desarrollo a lo largo de 2.002, 2.003, y 2.004, de un plan de ayudas públicas para el adecuado equipamiento de las Entidades que operan en el sector, que permita un acceso de calidad a la Red y la oferta de servicios adaptados al nuevo escenario.
- j) Contemplar en los planes sectoriales para el fomento de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, las tecnologías y contenidos de interés para personas con discapacidad y otras necesidades especiales, y en particular, el desarrollo de productos y/o la creación de empresas especializadas en ésta materia.

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Los Servicios Sociales constituyen un ámbito de gran entidad en las sociedades modernas, que adquiere particular relevancia en Gipuzkoa, tanto por el impacto social de las actuaciones que se llevan a cabo, como por la significación de los presupuestos públicos asignados a este área.

Entre las características que definen a este sector a efectos de su análisis en cuanto a su adaptación a la Sociedad de la Información cabe señalar, por un lado, la escasa integración del ámbito – que actúa más como suma de áreas de actua-

ción -, la incipiente sensibilización respecto del reto/oportunidad implícito en el desarrollo e implantación de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, y la ausencia de líneas de apoyo público específicamente orientadas a este objetivo.

Por otro lado, no obstante, hay que destacar el grado de desarrollo alcanzado por esta área y la eficacia del modelo de colaboración entre la Administración y la Iniciativa Social, en un Territorio de dimensión reducida, socialmente cohesionado y con gran relevancia de la intervención pública.

La adaptación a la Sociedad de la Información reclama, como se señala en la iniciativa e-Europa y en su consiguiente Plan de Acción 2.002, la necesidad de una actuación conjunta y urgente de los poderes públicos y de las instancias sociales, que haga posible la adecuación de este sector al nuevo escenario y la consecución de una Sociedad de la Información Accesible para Todos.

A tal efecto, se plantean en el presente documento las correspondientes Líneas Estratégicas, Objetivos y Acciones, que son coherentes con la iniciativa e-Europa y contemplan sus recomendaciones.