



Financiado por
la Unión Europea



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



Universidad de
Oviedo



Resumen de la Jornada de Trabajo

INNOVACIÓN EN SERVICIOS SOCIALES: ENFOQUES Y BUENAS PRÁCTICAS

Oviedo, 12 de mayo de 2023

Autora: Selena San Martín Aguilar

DOCUMENTOS CRIBs 2/2023

El texto recoge las notas tomadas por la autora, no ha sido sometido a revisión editorial y no compromete a los ponentes ni a la Cátedra. La Cátedra de Innovación Social-Retos Sociales del Bienestar de la Universidad de Oviedo (CRIBs) recibe una subvención de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias, con fondos procedentes del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea.

PONENCIA: Fundamentos para la innovación en servicios sociales: tres líneas de trabajo para no construir castillos en el aire

- Héctor Cebolla, Investigador científico del CSIC y Director General de Innovación y Estrategia Social del Ayuntamiento de Madrid entre 2019 y 2023.
- Modera: Javier Mato, Profesor Titular de Economía Aplicada y codirector de CRIBs.

La jornada celebrada el 12 de mayo de 2023 en la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Oviedo da comienzo con la intervención de **Héctor Cebolla**, quien, a partir de su experiencia como director de Innovación y Estrategia Social del Ayuntamiento de Madrid, expone los fundamentos para la innovación en Servicios Sociales. Así, refiere que, aunque la innovación social implica asumir nuevos riesgos, se debe perseguir una serie de aspectos:

- Transformación tecnológica, que consiste en la automatización de procesos para desburocratizar una parte del trabajo.
- Aplicación de nuevos programas a nuevos problemas surgidos a raíz de la aparición de nuevos grupos catalogados como vulnerables.
- Mejora de la eficiencia de los servicios sociales que ya existen.

El primer punto se fundamenta en la necesidad de contar con datos que aporten una base sólida sobre el propósito y alcance de las actuaciones que se llevan a cabo en Servicios Sociales, ya que no se puede diseñar una intervención basándose exclusivamente en narrativas. Por esta razón, se impulsó la creación de un inventario de bases de datos, una iniciativa que no contaba con ningún tipo de precedente. Si bien consiguió poner en conjunto un total de 148 bases de datos, éstas estaban extremadamente fragmentadas y no atendían a criterios estandarizados: diferentes formatos, infraestimación de datos y otros criterios. Además, existía el riesgo de que dos de cada tres bases de datos desaparecieran, ya que dependían de la persona que se encargaba de ello en un determinado momento. En vista de lo anterior, se diseñaron aplicaciones corporativas que incorporasen datos internos, a través de la extracción de microdatos; y datos externos, por lo cual se elaboraron unas cláusulas del sistema de información. Ello permitió recoger datos siguiendo un patrón determinado en cuanto al contenido, tiempo y forma; facilitando así la utilización de dichos datos para una evaluación de resultados replicable y la adopción de prácticas basadas en la evidencia.

En este sentido, partiendo de los datos obtenidos se diseñó un plan estratégico basado en tres líneas de actuación:

1. Promoción de la evaluación de procesos y resultados: Proyecto Evalúa, que trata de generar una marca a la que sumarse como sello interno del Ayuntamiento. Se trata del primer sistema de información del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social dirigido a impulsar la planificación de la política social, garantizar la transparencia del gasto público y evaluar la eficacia de los diferentes servicios.
2. Promoción de la experimentación y adopción de prácticas basadas en la evidencia: apertura de nuevos servicios.
3. Promoción de la inversión de impacto social: bono de impacto social (herramienta), iniciativas internas para tal aspecto.

1. Promoción de la evaluación de procesos y resultados

Se parte de un contexto con poca tradición de evaluación, pues los Servicios Sociales de Madrid se han caracterizado por tener una escasa capacidad de planificación sobre criterios objetivos. En cuanto a la metodología de evaluación, cabe decir también que no se han seguido procesos sistematizados: recuento de usuario, encuestas de satisfacción sin muestreos aleatorios, etc. Al no haber procesos estandarizados, ni flujogramas estandarizados, la calidad de los datos se ha visto afectada: insuficiencia de registros, personal sin formación, evaluación como algo secundario, reticencias dentro de los servicios sociales (incluso entre los propios trabajadores sociales).

En relación con la búsqueda de soluciones, se trató de seducir a través de un enfoque pedagógico, dando retorno rápido al esfuerzo y seleccionando buenas prácticas. A continuación, se exponen los resultados de la evaluación de algunos programas impartidos por el Ayuntamiento de Madrid:

- [No Second Night](#) Se trata de un programa bastante reciente que tiene como destinatarias a mujeres sin hogar. Cabe mencionar la poca involucración del departamento responsable. Flujograma, indicadores y diseño de evaluación se ha desarrollado por la empresa adjudicataria. A pesar de ello, conviene incidir en que la evaluación ha destacado que, a los seis meses de acceder al programa, el 83,3% de las mujeres tienen una mejor percepción sobre su seguridad. Asimismo, a partir de las 100 intervenciones el impacto del número de intervenciones en la curva se aplanan.
- [Punto de Encuentro Familiar \(PEF\)](#). Se trata de un programa muy consolidado con una tradición de décadas, con una misma empresa gestionando el servicio durante mucho tiempo. Se trata de un programa liderado por psicólogos, donde se aprecia un mayor esfuerzo de tiempo y persona, con un departamento

volcado casi exclusivamente en el programa. Eso se traducía en una ausencia de datos digitalizados, en parte debido a la dificultad que suponía traducir a cifras aspectos cualitativos como las percepciones de los profesionales que intervienen en los PEF o las actitudes de los propios usuarios. Una vez llevada a cabo la correspondiente evaluación, se constató que, a los seis meses de la intervención, había una reducción del conflicto.

- [Programa contra la Trata](#) (Centro de Atención Integral a Mujeres Concepción Arenal+ Unidad Móvil de Atención). Hay que tener en cuenta que se trata de un sector muy cerrado que requiere cautelas éticas, como mantener el anonimato de las mujeres. En este sentido, las mujeres transexuales en contextos de prostitución son más fáciles de contactar en comparación con aquellas mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual. Aún en fase de pilotaje, el servicio de evaluación permitió obtener algunos datos sobre el número de clubs que hay en Madrid, dando lugar a la creación del primer mapa de prostitución en Madrid.
- [Cuidar a quienes cuidan](#). Este proyecto municipal tiene como destinatarios a las personas mayores y está liderado por geriatras. Se obtuvieron máximos resultados indicando que a los seis meses la sensación de sobrecarga de los cuidadores mejoraba. Anteriormente, los geriatras habían generado esa información para su cuidado clínico, pero no para su exportación a la Delegación de Hacienda.
- [Tarjeta Familias](#). Enmarcado dentro de la Atención Social Primaria, se trata del programa bandera de la pandemia. Su alcance llegaba a 21 distritos, ofreciendo las mismas soluciones a problemas iguales. Al estandarizar la herramienta de evaluación, se consiguió llegar a más hogares que demostraban tener mayor vulnerabilidad en ese momento (con independencia del barrio o distrito).

2. Promoción de la experimentación y adopción de prácticas basadas en la evidencia: apertura de nuevos servicios.

Héctor Cebolla señala que los Servicios Sociales son entornos muy conservadores, ya que no son espacios dotados para el cambio. Se defiende mucho el statu quo y las experiencias no siempre están basadas en la evidencia: experimentación, riesgos éticos, adanismo, desconfianza interdisciplinar... Este último aspecto resulta un obstáculo para el programa, ya que, según el propio ponente, es necesario contar con profesionales de distintas áreas en Servicios Sociales, incluidos matemáticos, ingenieros de procesos, epidemiólogos, etc.

En un intento por impulsar la innovación en el apoyo a las familias se desplegaron programas de garantía de ingresos, mejora de empleabilidad, programas de conciliación, entre otras medidas; todo ello con el fin de reducir el estrés en los hogares más vulnerables. Dichos programas se aplicaron de manera estandarizada a determinadas unidades experimentales, para llevar a cabo una posterior valoración del grupo de tratamiento.

Se contactó con todas las familias con menores a cargo que fueran beneficiarias de alguna medida de apoyo como la Tarjeta Familias, Ingreso Mínimo Vital (IMV), etc. Sin embargo, solo se consiguió una participación del 32,8%. En este sentido, resulta llamativo que aquellas personas con mayor recorrido en Servicios Sociales son las que tienden a rechazar las llamadas en mayor proporción. Por lo tanto, de cara a la evaluación, cabría tener en consideración la existencia de posibles sesgos de selección. Además, sería pertinente analizar la relación de los usuarios con intervenciones cronificadas en Servicios Sociales, así como sus efectos.

3. Promover la inversión en el impacto social

Esta tercera línea estratégica se fundamenta en la búsqueda de una mejor práctica para innovar a través de la colaboración público-privada. En un primer momento, se trató de desplegar un programa para apoyar el emprendimiento en el impacto social, de modo que las empresas pudieran desarrollar proyectos empresariales relacionados con las situaciones de vulnerabilidad. No obstante, finalmente no se llevó a término.

Lo que sí se llevó a cabo fue la implementación de un bono de impacto social para Madrid, por el que se articula la relación entre tres actores:

- Administración: con servicios ineficientes, necesitaba nuevas ideas.
- Innovadores: ofrecen ideas y soluciones.
- Inversores: son los que arriesgan el capital apostando por la capacidad de los innovadores para mejorar sus servicios.

Esta medida no estaba exenta de obstáculos, pues los Servicios Sociales se han mostrado conservadores ante la innovación social, en parte debido a la desconfianza ideológica respecto a la privatización de los Servicios Sociales. Nos encontramos así con las mismas reticencias que se mostraron ante la evaluación y la medición del impacto.

En suma, los Servicios Sociales se han mostrado como un espacio complicado y muy conservador a la hora de desplegar iniciativas de innovación. Si bien existen espacios para la innovación, cabría preguntarse si estamos preparados para llevarlo a cabo.

A continuación, se enumera una lista de afirmaciones que recogen las ideas principales:

- Los datos son necesarios, ya que sin ellos no hay revolución tecnológica.
- Sin voluntad, no hay datos. Contamos con una escasa cultura de la evaluación y medición del impacto.
- Los Servicios Sociales son reticentes a la interdisciplinariedad. No solo debe haber trabajadores y educadores sociales, psicólogos, etc.; sino que también son necesarios otro tipo de profesionales como los matemáticos, ingenieros, epidemiólogos...
- La medición del impacto adquiere un gran valor político.
- La innovación tiene que surgir de todas partes. En este sentido, ¿están los innovadores preparados para hacer transferencias de conocimiento?

Finalmente, Héctor Cebolla comparte una serie de consejos:

- En vista de que todo el mundo se suma a la innovación, la revolución y mediación del impacto, cabría preguntarse si hay apoyo político para su despliegue. Si la respuesta es que sí, habría que contar con un plan realista.
- Las acciones deben ser claras al comenzar el mandato, desde el primer día.
- Conviene aceptar las ventajas e inconvenientes de la interdisciplinariedad.
- Resulta importante contar con unidades jurídicas dentro de los departamentos afectados.
- Se debe apostar por proyectos bandera que tengan retorno en el corto, medio y largo plazo.
- Se debe aplicar mucha pedagogía hacia dentro para fomentar la posterior aplicación externa de una política ambiciosa de datos abiertos, permitiendo así una replicabilidad de los experimentos en diferentes situaciones y contextos.
- Los datos deben ser públicos y estar al alcance de todos.

PANEL DE EXPERTOS: Experiencias de prácticas innovadoras en Servicios Sociales (Primera parte)

- Lluís Torrent, Secretario de Acción Social en el Departamento de Derechos Sociales de la Generalitat de Cataluña.

- Joseba Zalakaín, Director del Centro de Documentación y Estudios del Servicio de Información e Investigación Social (SIIS)-Fundación Eguía Careaga.
- Modera: Begoña López, Directora del Observatorio Asturiano de Servicios Sociales de la Consejería de Derechos Sociales del Principado de Asturias.

LUIS TORRENT

Lluis Torrent da comienzo a esta segunda parte de la sesión comentando algunos aspectos destacables a partir de su experiencia en el Ayuntamiento de Barcelona, con una perspectiva de siete años.

El Plan Piloto de Renta Básica Universal suscitó cuestiones acerca del coste de implementar una renta mínima garantizada para personas sin ingresos. Sin embargo, la propuesta inicial no se ajustaba a la realidad. En este sentido, cabe mencionar que se parte de un contexto en el que más de 80.000 personas no tienen papeles y, por tanto, al no estar empadronadas, no pueden acceder a ninguna prestación. Se trata de una realidad que se manifestó de manera cruda durante el confinamiento a causa de la pandemia del coronavirus. A partir de esto, se empezó a ver que había un campo enorme para la innovación social donde se podían hacer muchas cosas en colaboración con el Tercer Sector de Acción Social (TSAS).

En el primer mandato del 2015-2019 se empezó a preparar todo lo que se iba a hacer y al final del mandato se elaboró una guía (pilotos, experiencias, proyectos) con ideas de innovación social para resolver determinados problemas. En el siguiente mandato, ya con la COVID de por medio, surgieron nuevas necesidades a las que dar respuesta. Por ejemplo, respecto al impacto de la brecha digital que afectaba a determinadas personas que no podían acceder a servicios como los del SEPE o la solicitud del IMV, se sumó un número considerable de alumnos que no pudieron acceder a clases online; lo cual supuso una pérdida de un año de escolarización.

OBJETIVOS GENERALES DE LA INNOVACIÓN SOCIAL EN BARCELONA:

- Dar respuesta a un problema social existente con el fin de mejorar la respuesta actual, haciéndola de mayor calidad, más eficaz y más eficiente.
- Crear nuevos servicios o productos con impacto social que mejoren la vida de la gente.
- Incorporar herramientas digitales y de inteligencia artificial en las políticas públicas sociales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Mejorar la calidad de los programas y servicios del ámbito social existentes en la administración pública.
- Buscar la implicación colectiva en los retos sociales y en las formas de afrontarlos. Buscando la participación de la sociedad, de las personas usuarias y de los y las profesionales en la definición, diseño e implementación de nuevas ideas.
- Crear programas continuados de gestión de conocimiento y evaluación para generar evidencias de los impactos de las políticas sociales, reforzando la incorporación del big data para profundizar y ampliar el conocimiento disponible de lo que está pasando en nuestra ciudad.
- Generar conocimiento para la transferibilidad y replicabilidad de las políticas públicas en otras partes.
- Transformar a la organización para fomentar los equipos multifuncionales de innovación e introducir metodologías comunes.
- Incorporar mecanismos alternativos para la financiación de acciones sociales.

BLOQUES ESTRATÉGICOS

Bloque 1. Derechos básicos y empoderamiento ciudadano

Proyectos que tienen como objetivo ofrecer una respuesta integral de los servicios, facilitando a la ciudadanía toda la información que necesite de forma clara y unificada. A la vez que se da respuesta a la garantía de derechos básicos (vivienda, alimentación, cuidados, etc.) y se trabaja por la reducción de desigualdades sociales agudizadas por el contexto COVID-19, como la brecha digital o la guerra, o como la pobreza energética.

Ante las políticas de austeridad procedentes de Europa, las administraciones hicieron lo posible por no generar deuda, afectando a aquellas acciones que facilitan a la ciudadanía a acceder a todos los recursos destinados a reducir la pobreza en todas sus expresiones: brecha digital, brecha cultural, etc.

De este primer bloque salieron las siguientes actuaciones:

- Aplicación de un sistema de ayudas más eficiente y eficaz.
- Reducción de la brecha digital y de conocimiento de las familias vulnerables.
- Acompañamiento en la transición a la vida independiente.
- Garantía del derecho a la vivienda.
- Aplicación de tecnología al sector del acompañamiento y cuidados.
- Acompañamiento a las familias monoparentales.

Bloque 2. Nuevo modelo de ciudad “Cuidémonos en comunidad”

Trata de dar respuesta a los retos sociales desde una perspectiva de proximidad (que significa fraccionar las ciudades y sus problemas en pequeños territorios y escalas abordables), que trabaje con la mirada de coproducción y la corresponsabilidad de los distintos agentes de la ciudad.

A modo de ejemplo, en Barcelona son atendidas unas 20.000 personas al año por el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD). Existen dos maneras de financiar dicho servicio. La primera sería a través del bolsillo, de manera que los cuidados se pagarían de manera privada. Otra segunda opción sería que los cuidados recaigan sobre las familias, pero habría un importante componente de género que debe tenerse en cuenta. Por lo tanto, se ha de gestionar los cuidados de personas mayores y de la pequeña infancia garantizando un sistema de cuidados y eliminando estos problemas.

En consonancia con este bloque estratégico, se desplegaron las siguientes actuaciones:

- Proyecto Alimenta. Se trata de un proyecto que consiste en la creación de un nuevo modelo de alimentación social comunitaria, que mejore la calidad de la alimentación ciudadana ofreciendo alimentos saludables, sostenibles y de proximidad.
- Desarrollo del proyecto de Supermanzanas de los Cuidados / VilaVeïnes. VilaVeïnes tiene como objetivo construir comunidades de cuidado capaces de cuidar colectivamente y desde la proximidad. El proyecto pretende socializar el cuidado; superando la soledad, el aislamiento y la incomprensión e invisibilidad con la que aún hoy sigue viviéndose. VilaVeïnes se inspira en el modelo de ciudad de los 15 minutos; así como en el apoderamiento y promoción comunitaria y territorial.

Bloque 3. Transformación digital

Son proyectos relativos a la desburocratización y modernización de los servicios sociales, así como aquéllos que responden a la necesidad de capacitar digitalmente a los profesionales y las relaciones con las personas usuarias de los diferentes servicios y dotar de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión.

Esta tercera estrategia se basa en el aprovechamiento de la tecnología, de manera que ésta permita automatizar procesos y que sirva para facilitar el trabajo, en vez de suponer una carga burocrática. Lluís Torrent advierte de que hay quejas acerca de que los Servicios Sociales se han convertido en “maquinarias de burocracia”.

De este bloque surgen las siguientes actuaciones:

- Transformar las relaciones con la ciudadanía.
 - Transformar el acceso de la ciudadanía al sistema de servicios sociales.
 - Herramientas de soporte, como puede ser la introducción de la inteligencia artificial (IA) en la gestión de servicios sociales. Por ejemplo, el empleo de Chatbots, que son aplicaciones informáticas basadas en IA que simulan conversaciones con personas dando respuestas generalizadas, han dado resultados bastante positivos. El 80,6% son respuestas correctas. La IA también puede resultar útil a la hora de introducir resultados en bases de datos de problemas detectados en una familia, de modo que el trabajador social realiza la entrevista y posteriormente revisa dichos resultados.
 - Aplicación para personas usuarias de Servicios Sociales.
 - Canal para personas con Alzheimer, soledad, personas inmigrantes y refugiadas, personas mayores... Robot social para las personas mayores.
 - Cursos de educación económica.
 - [Oficina Virtual de Atención Social](#) (OVACS). Piloto de oficina virtual de atención ciudadana, que integra y facilita la gestión de los tramites a los ciudadanos de barrios alejados del centro que suelen realizar con la administración. La primera está ubicada en un Centro Comunitario en el barrio de Trinitat Vella, que quiere ser un centro de innovación, un centro piloto, en la atención al ciudadano.
- Servicios de la OVACS:
- Puntos de asesoramiento energético.
 - Oficina de vivienda.
 - Oficina de prestaciones sociales y económicas.
 - Oficina de Atención ciudadana.
 - Oficina de Mujeres.
 - Oficina de Derechos Laborales.
 - Oficina de Gestión de becas.
 - VilaVeïnes. Su objetivo se basa en construir comunidades de cuidados.
- Consolidación de un potente Ecosistema de Innovación Social, a través de la creación de un comité de innovación, un comité ejecutivo, un programa de captación de talento. Se trata de una plataforma de innovación abierta.

Encontramos una serie de ventajas en la implementación de estas medidas, como la superación de barreras idiomáticas, la digitalización de los trámites y la revisión de procedimientos. Además, evita desplazamientos innecesarios, permite realizar los trámites en un solo acto y permite establecer bases de datos a través de la Ventanilla Única Digital y la Carpeta Única Social.

En cuanto a los nuevos retos que se han de afrontar, el ponente repasa en dos situaciones distintas. Por un lado, encontramos el reto que supone el envejecimiento de la población. Atendiendo a los datos demográficos, hasta el año 2050, las personas mayores de 65 años incrementarán más de un 70%, las personas con edades superiores a los 75 años lo harán en un 90%; y las personas con edades superiores a los 85 años incrementarán más de un 100%. Cabe tener en cuenta también el incremento de la esperanza de vida de las personas con discapacidad. Desde Servicios Sociales se compite por los recursos con pensiones y salud, por lo que conviene trabajar por la dignificación de los profesionales de los cuidados y su desinstitucionalización. Otro reto para destacar estaría relacionado con el ciclo de la pobreza y las desigualdades, que se reproduce en tres ámbitos: educación, empleo e ingresos. En el plano educativo, existe una correlación directa entre fracaso escolar y el origen socioeconómico de las familias. Esto repercute en los niveles de empleabilidad y en los ingresos de las personas con menores niveles educativos, teniendo en cuenta la segregación territorial y las desigualdades por género y origen. Las desigualdades en los ingresos se traducen en privaciones materiales y sociales, de manera que las personas en situación de vulnerabilidad tienden a tener dificultades de acceso a la vivienda y se ven con mayores problemas de salud mental, brecha digital, soledad, etc.

Por ello, se plantean algunas soluciones:

- Garantía de rentas. Cobertura y suficiencia.
- Acciones contra el “*non-take-up*”. Proactividad, economía del comportamiento (*nudges vs. sludges*), comunicación clara.
 - o Uso intensivo de los datos (*actionable intelligence*).
 - o Eliminar la brecha digital.
- Tecnología, recualificación profesional.
- Coproducción público-social.
- Recursos ociosos: comunidad basada en los activos.
- Innovación financiera (CIS, FIS).
- Evaluación, experimentación, transparencia.
- Proyectos tractoros (fondos europeos).

JOSEBA ZALAKAÍN

Por su parte, Joseba Zalakaín presenta quince experiencias concretas que pueden resultar interesantes para reflexionar, ya que responden a retos importantes y habituales de los Servicios Sociales en España. Estas experiencias no tienen por qué ser

innovaciones, o incluso buenas prácticas; sino que han sido seleccionadas desde el conocimiento individual (limitado) y desde las preocupaciones individuales (sesgadas). Es por tanto una selección muy parcial y arbitraria.

En este sentido, Zalakaín trata de analizar qué elementos tienen en común, aunque advierte de que algunas tienen ya un cierto recorrido y son conocidas en España; mientras que otras se conocen poco y no se han ensayado en nuestro entorno. Algunas se relacionan con la intervención directa, y otras con la planificación o la financiación de los servicios.

Estas prácticas se enmarcan dentro de ámbitos diferentes, más o menos relacionados con las problemáticas que atienden los Servicios Sociales, (desprotección, dependencia, exclusión...). Sus resultados no siempre están evaluados, no son incontestables, y su viabilidad es discutible.

Estas quince experiencias o enfoques de interés son las siguientes:

- [*Sure Start \(UK\)*](#): Esta experiencia aporta cuestiones clave sobre cómo se atiende y se lleva a cabo una intervención precoz (0 a 5 años) contra la desventaja socioeducativa en zonas desfavorecidas. Es uno de los ámbitos poco desarrollados en España.
- [*Kindergeld \(Alemania\)*](#). Prestación universal por hijos/as de hasta 18 años (250€), que se pueden complementar en caso de ingresos inferiores a un umbral determinado. Incompatibles con las desgravaciones fiscales por hijos/as.
- Acogimiento familiar especializado (varias CC.AA.) Acogimiento (retribuido) en familia ajena en la que, al menos, uno de sus miembros dispone de cualificación, experiencia y formación específica.
- Programas de mentoría social (varias CC.AA.) Personas voluntarias que actúan como referentes de proximidad de jóvenes en riesgo de exclusión, mediante intervenciones socioeducativas de baja intensidad.
- *Housing First* (varios países). Baja exigencia, vivienda y acompañamiento social de intensidad variables contra el sinhogarismo. Venimos de un modelo muy rehabilitador, por lo que este modelo plantea intervenciones de intensidad variable y se encarga de la provisión de vivienda y de apoyo social.

- Vida independiente y asistencia personal (varios países). Autodeterminación, elección y control para las personas con discapacidad mediante el acceso a prestaciones económicas y servicios de asistencia personal.
- Gestión intensiva de casos para personas con dependencia en el domicilio ([Etxean Bizi Gipuzkoa](#)). Programas orientados a la articulación de paquetes individualizados de atención que combinan servicios sociales, sanitarios y comunitarios.
- Gestión integrada de casos ([ERSISI](#), Navarra). Desarrollo de modelos de gestión integrada de casos, basados en la idea de doble referencialidad, para articular itinerarios mixtos de inclusión.
- *Bultzoorg* y super-illes socials (Holanda, Barcelona). Autoorganización y empoderamiento de las profesionales y territorialización de los servicios de asistencia domiciliaria, avanzando hacia la residencia redistribuida.
- Viviendas tuteladas con apoyo de baja intensidad ([residencies autonomie](#) en Francia, [Extra Care Housing](#) en UK, etc.). Viviendas independientes, congregadas, con apoyo de baja intensidad y separación entre la provisión de vivienda y la de cuidados personales.
- Libre elección y acceso a los servicios mediante prestaciones económicas: presupuestos personales en Países Bajos, [Allocation Personnalisée d'Autonomie](#) (APA) en Francia, apoyo autodirigido en Escocia, *pfllegesachleistung* en Alemania, *direct payments* en Inglaterra, Prestación Económica de Asistencia Personal (PEAP) y Prestación Económica Vinculada al Servicio (PEVS) en España. ¿Libre elección de servicios y proveedores o mercantilización de los servicios de cuidado? Conviene apostar por fórmulas de paquetes de cuidados mucho más flexibles. La libre elección debe ser con sentido, se trata de una elección con garantías. Modelo de prestaciones económicas en el que se ofrece a las personas los apoyos suficientes.
- [Prima de actividad \(Francia\)](#). Complementos salariales y estímulos al empleo para trabajadores de bajos salarios (*making work pay*). Se trata de una iniciativa que consiste en ofrecer prestaciones para compensar el empleo de bajo salario, de manera que sea compatible el salario con la prestación. El ponente compara esta medida con las ayudas a la contratación a las empresas, con la diferencia de que en este modelo es

el trabajador el que lo recibe. No se puede cubrir sólo a los que no trabajan, sino también a los que trabajan y reciben un salario bajo.

- [Seguro de dependencia](#) (Alemania). Cotizaciones finalistas para financiar los servicios de atención a la dependencia, abonados por trabajadores/as y empresas, en un marco de aseguramiento público.
- Triple tarificación de la atención residencial (Francia). Separación de los costes hoteleros, asistenciales y sanitarios, que se abonan de forma diferente y *Free personal care* (Escocia). Gratuidad de los cuidados personales, independientemente de la renta, tanto en el domicilio como en los centros residenciales.
- Agencias de evaluación e inspección independientes: [Care Inspectorate](#) en Escocia, [Inspektionen för vård och omsorg \(IVO\)](#) en Suecia. Avances en la institucionalización de las estructuras para acreditar, inspeccionar y evaluar los servicios sociales, garantizando la transparencia y la rendición de cuentas.

Finalmente, una vez comentadas las quince prácticas, se exponen los elementos comunes que guardan entre sí y las principales conclusiones que se pueden extraer:

- Inversión social y atención temprana. Priorizar la prevención, frente a las medidas paliativas que miran poco a la infancia, juventud y familias.
- Personalización: a través de principios como la autodeterminación, elección, control, incondicionalidad y calidad de vida.
- Desinstitucionalización: la importancia de lo local, de los recursos de proximidad y de los vínculos comunitarios, así como tener en cuenta la vivienda como escenario y requisito para la intervención social.
- Nuevas formas de gobernanza, redefinición de las funciones de cada sistema e integración de servicios alrededor de las personas.
- Economía mixta del bienestar y nuevas formas de entender la responsabilidad pública.
- Avances hacia la universalidad. Existe un debate entre universalización y focalización. No obstante, la universalización actuaría en beneficio de todos, tanto para las personas con mucha renta como aquellas con poca renta. Nos cuesta salir del pensamiento de que los Servicios Sociales solo están destinados a personas en situación de rentas bajas. No pasa

con otros ámbitos, nadie cuestiona que una persona con altos ingresos acceda a recursos sanitarios o de educación, pero con lo social es distinto.

- Asunción de la existencia de dilemas y conflictos de intereses, y de la necesidad de buscar puntos de equilibrio.

PANEL DE EXPERTOS: Experiencias de prácticas innovadoras en Servicios Sociales (Segunda parte)

- M^a del Carmen Mosegui, Coordinadora del Área de Promoción Social del Ayuntamiento de Avilés.
- Elena Rúa, Directora de la Red Europea de Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN) en Asturias.
- Modera: Rodolfo Gutiérrez, Catedrático de Sociología y director de CRIBs.

M^a DEL CARMEN MOSEGUI

M^a del Carmen Mosegui expone algunos aspectos de interés sobre experiencias innovadoras en el Ayuntamiento de Avilés. La primera parte de la presentación se centra concretamente en el Área de Promoción Social, donde el Ayuntamiento de Avilés tiene un largo recorrido. El objetivo de este Área consiste en asegurar el bienestar de todos los miembros, incluyendo el acceso equitativo a los recursos, el respeto por la dignidad humana, la diversidad, la autonomía personal y colectiva, la participación responsable y la reducción al mínimo de las disparidades sociales y económicas con el objetivo de minimizar las diferencias y evitar la polarización. En el Área de Promoción Social trabajan 158 profesionales. Su estructura está integrada por ocho servicios o secciones, que a su vez mantienen coordinación y trabajo conjunto con otros servicios municipales, administraciones y entidades. La principal sección estaría formada por los propios Servicios Sociales, aunque también intervienen otros servicios como consumo, vivienda, deporte, juventud, cooperación internacional y educación. Se trata de una estructura que trabaja de manera coordinada y transversal. Todos estos servicios comparten los mismos principios de Atención Centrada en las Personas, análisis y planificación, accesibilidad a la información y participación ciudadana, elementos clave en la metodología de trabajo.

En 2022 las políticas de bienestar social gestionadas por el Área de Promoción Social supusieron un gasto de 19.675.592,03€, un 26,22% del total del gasto realizado por el Ayuntamiento (75.033.341,59 €). Se ponen programas en común, innovando y poniendo en marcha programas junto a otras áreas (transversalidad, cooperación y complementariedad): envejecimiento activo, servicios sociales con educación... Se trata de cubrir las necesidades de las personas desde la transversalidad. Hay bastante agilidad para sacar adelante estos recursos, ya que se cuenta con la ventaja en el procedimiento a la hora sacar convocatoria de subvenciones, pues se hace desde la propia área.

Por otro lado, M^a del Carmen Mosegui introduce Gestión Unificada de la Información para la Acción Socio Laboral (GUIAS), una aplicación informática idónea para ayudar a la gestión de los itinerarios individualizados de incorporación sociolaboral con la que se empezó a trabajar en 2001.

Esta aplicación permite:

- Articular un conjunto de procesos integrados de intervención con las personas, destinado a facilitar su incorporación social activa y su calidad de vida.
- Gestionar la historia social individual y/o familiar y el seguimiento de los itinerarios individualizados de inserción sociolaboral.
- Incorporar datos personales, familiares, vivienda, formación, laborales, económicos, sanitarios, actitudes personales, historial de cambios en la familia...
- Proporcionar información de demandas, ayudas y recursos gestionados.
- Garantizar la protección de datos mediante un sistema selectivo de permisos, consultas y accesos por parte de servicios y profesionales.
- Explotar datos estadísticos por cruce de variables, que permite el conocimiento de los perfiles de las personas con las que se interviene, un factor esencial para la evaluación cuantitativa y cualitativa de los procesos de atención.
- Conectar con otras aplicaciones municipales e integrado con los sistemas de información de otras Administraciones.

Se trata de un sistema dinámico y flexible que posibilita el desarrollo de nuevas funcionalidades y prestaciones en base a las necesidades detectadas por los servicios. Teniendo en cuenta que se partía de una base de datos poco estrictos, GUIAS se va construyendo y consolidando con las mejoras planteadas por los distintos servicios que se han ido incorporando progresivamente al sistema (salud, educación, deporte, igualdad, promoción empresarial, servicios sociales, formación para el empleo, mujeres).

Esta herramienta tiene siete objetivos:

- Crear una base de datos común y un plan de trabajo compartido.
- Mejorar y garantizar la seguridad.
- Traspasar la base de datos a GUIAS. Incorporar bases de datos de los distintos departamentos municipales a la aplicación GUIAS.
- Coordinación departamental. Unificar criterios y elaborar planes de trabajo compartido.
- Creación de estadísticas y listados.
- Incorporar nuevos departamentos: igualdad, educación, participación ciudadana, ciudad saludable (talleres de salud) y cultura.
- Sustituir las carpetas físicas.

Respecto a la última parte de la ponencia, ésta se centra en Programa de Apoyo Psicosocial, que forma parte de la estructura funcional de Servicios Sociales. Este programa está formado por cuatro UTS, EITAF y un equipo de apoyo psicosocial. Es un programa que se lleva a cabo desde 2018 en el municipio. Implica la intervención de dos profesionales (psicólogo y trabajadora social), en trabajo sinérgico con las zonas y otros recursos.

Los pilares de este programa son la salud integral, seguridad, atención centrada en la persona y un entorno facilitador. El área de salud integral se conecta con la intervención llevada a cabo por este equipo, puesto que en la elaboración del plan de caso con los profesionales que trabajan en el mismo se pretende una atención integrada, teniendo en cuenta factores psicológicos y sociales, e incorporando siempre la coordinación con los demás servicios, en especial del ámbito de la salud y del entorno comunitario, para dotar de apoyo y red a la persona usuaria. En lo que respecta a la seguridad, cabe decir que para que se pueda llevar a cabo un enfoque de salud integral debemos garantizar un entorno seguro para la persona necesitada de cuidados y para los cuidadores, tanto a nivel emocional, como físico y relacional.

En cuanto a sus objetivos, este programa tiene como finalidad:

- Brindar apoyo emocional y psicológico a las personas mayores, y/o a sus familiares, desde una intervención psicosocial integral, individualizada y holística partiendo de las necesidades detectadas.
- Promover que las personas usuarias sigan viviendo como desean vivir, en base a sus preferencias, ideas y valores, facilitando una mayor participación en la vida comunitaria.

- Atención psicológica a cuidadores. Atención en la percepción de carga subjetiva del cuidador, trastornos emocionales y cambios vitales derivados del hecho de cuidar.
- Prevenir la cronificación de situaciones problemáticas, promoviendo una relación de ayuda y calidad de vida. Aceptación de patologías y psicoeducación de limitaciones. Intervención en problemas afectivos responsables de ajuste adecuado en la unidad familiar.
- Acompañar a personas en situación de duelo, una vez que finaliza la relación de ayuda con las personas a las que cuidaron.
- Trabajo a nivel individual y grupal a través de grupos psicoeducativos y de autoayuda.
- Asesorar a profesionales del sector (tanto de Servicios Sociales como de empresas que brindan servicios gestionados por el sector público) sobre las necesidades específicas y las líneas de apoyo ajustadas a las mismas.

El Equipo Psicosocial trabaja desde un modelo de atención centrada en la persona, al construir de forma consensuada con las personas atendidas y su entorno familiar, la demanda, los objetivos y las líneas de intervención. Permite adaptar la organización, los ritmos y los procesos a las personas, de forma que estas sean protagonistas y el motor de su propio cambio. Muchas de las sesiones llevadas a cabo por este equipo se realizan en los domicilios o en los espacios naturales donde la persona usuaria lleva a cabo su vida diaria, facilitando la atención, trabajando en un entorno conocido, adaptando las intervenciones en función de las necesidades, enfrentando situaciones con movilidad reducida u otras dificultades que puedan ser limitantes a priori y siempre promoviendo la funcionalidad y activación de recursos propios de las personas.

El proceso de atención se inicia cuando la trabajadora social detecta una necesidad específica que puede ser abordada por este equipo. Se plantea a la persona usuaria, consensuando con ella cómo va a ser el apoyo que quieren recibir y se inicia la relación con los profesionales del equipo, de una forma no invasiva y adaptada a la persona usuaria. Como se ha mencionado anteriormente, la intervención tiene un enfoque centrado en la persona y desde una perspectiva de trabajo comunitario, con el objetivo de promover su desarrollo personal, en cualquier etapa de su vida. El equipo psicosocial también realiza asesoramiento directo, orientando la intervención social de los/as profesionales de las zonas, en la valoración inicial del caso, en el diagnóstico psicosocial y en la derivación a recurso adecuado a las necesidades detectadas. La finalidad última de este programa es garantizar un entorno de cuidado bien tratante, tanto de la persona usuaria, como de la familia cuidadora, en caso de tratarse de una relación de ayuda.

Asimismo, cabe mencionar las técnicas o herramientas que pueden ser utilizadas por el equipo de este programa. Así, encontramos la elaboración de un plan de intervención de apoyo psicosocial, visitas domiciliarias, entrevistas, coordinación con otros recursos, programa de cuidadores, etc. La atención individualizada permite llevar a cabo una optimización de los servicios y programas de apoyo en cada caso: acompañamientos, activación de servicios complementarios, actividades de participación, etc. y siempre se puede valorar la derivación a otros recursos adecuados como el voluntariado, centros de día, centros sociales, etc.

Este programa atiende a las necesidades surgidas a causa de diversas situaciones como deterioro cognitivo, soledad, necesidades de ajuste con los recursos sociales necesarios, trastorno emocional y dificultades de aceptación de recursos sociales adecuados para la calidad de vida de las personas usuarias. En cuanto al perfil, los principales destinatarios del programa son las personas mayores que están solas, personas con deterioro cognitivo, personas con problemas de personalidad que no aceptan recursos necesarios para su calidad de vida, personas con trastorno depresivo o de ansiedad, cuidadores sobrecargados, personas en situación de duelo, etc.

En otro orden de cosas, se destaca la intervención grupal como un elemento clave para la intervención comunitaria y expone algunas experiencias grupales de diferentes programas:

Para el Grupo de Cuidadores se establece un grupo en cada Zona de Servicios Sociales con los siguientes objetivos:

- Crear un espacio seguro de apoyo mutuo entre cuidadores de personas necesitadas de cuidados.
- Adquirir estrategias para el manejo y gestión de la sobrecarga en el ejercicio de su rol de cuidador.
- Asesorar y proporcionar información de ayudas y apoyos que mejoren la calidad y el cuidado del familiar dependiente.
- Crear un espacio seguro para la ventilación y regulación emocional.
- Adquirir estrategias para el Autocuidado
- Ofrecer psicoeducación respecto a la enfermedad, demencia, deterioro cognitivo del familiar enfermo.
- Crear Red de Apoyo Segura.

En el grupo de Padres (familias) con hijos en situación de Dependencia se establecen dos grupos: hijos de 0 a 12 años, e hijos mayores de 12 años. En esta experiencia grupal se ofrece:

- Un espacio colaborativo y de apoyo mutuo entre los padres.
- Psicoeducación respecto a la enfermedad y las etapas evolutivas de los hijos y de la familia.
- Un espacio para la ventilación y regulación emocional.
- Asesoramiento para activar recursos, apoyos y ayudas que mejoren la calidad de vida de sus hijos en situación de dependencia.
- Construir Red de Apoyo Segura.
- Espacio de intercambio información, experiencias y aprendizajes.
- Adquisición de estrategias para el Autocuidado.

Por último, se expone la experiencia del grupo de personas en situación de duelo, donde se ofrece:

- Un espacio seguro para el doliente.
 - Psicoeducación sobre las Etapas del Duelo y Tipologías.
 - Un espacio de apoyo mutuo y sostén emocional.
 - Adquisición de estrategias de afrontamiento y de reconstrucción de estructura e identidad.
 - Construir red de apoyo segura.
-

ELENA RÚA

Esta participante presenta la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y Exclusión Social (EAPN) de Asturias, cuyo objetivo consiste en identificar, incorporar y medir soluciones para mejorar el impacto, generando productos alternativos con evidencias de resultado y capacidad de réplica y escalado. La Red se muestra como un caso paradigmático de innovación tecnológica, que incluye diseños adaptados al entorno y aprovechamiento de alternativas basadas en tecnología; así como de innovación social e innovación en la financiación, a través de la identificación, estructuración y captación de nuevas fuentes y modelos de financiación del mercado y propios.

La innovación social implica hacer uso de los mecanismos de innovación como vehículo de co-creación prototipado, evaluación y comunicación. Para que cualquier medida funcione, el primer paso que se ha de llevar a cabo es hacer un debido diagnóstico de la comunidad que permita conocer dónde vamos a intervenir; no solo cuantitativamente, sino también cualitativamente. Elena Rúa señala que es importante mostrar cierta transparencia para que la ciudadanía conozca los recursos y las líneas sobre las que se está trabajando. Conviene actualizar los procesos y tener en cuenta el retorno social de

los proyectos que se ejecutan, pues muchas personas aún mantienen la idea de que los Servicios Sociales se ocupan exclusivamente de tramitar ayudas. Se trata de una cuestión de educación que está muy vinculada con la creatividad y el desarrollo de pensamiento crítico. Cabe destacar una serie de aspectos en relación a la innovación social:

- La innovación se ancla en un territorio, por lo que es muy importante el papel de la comunidad y los grupos sociales influyentes, instituciones económicas, dinámicas de gobernanza, etc.
- La innovación puede establecer nuevas estructuras y organizaciones.
- La innovación social debe cambiar los modos en que las personas se relacionan entre sí, tanto individual como colectivamente.
- La innovación social debe generar 'retornos' y eficacia cuyo impacto es valor social, no beneficio privado, sino beneficio público hacia el bienestar.
- El proceso de innovación tiene una fuerte componente educativa para quienes participan en él ya que toman conciencia de problemas y necesidades, profundizan en sus causas y consecuencias de manera crítica, las relacionan en distintos niveles, ofrecen soluciones, toman responsabilidad en su puesta en marcha

La innovación social reúne las siguientes características:

- Es una práctica más que una teoría.
- Involucra a quienes tienen problemas. Esto lleva tiempo y dinero; y los procesos pueden ser lentos. No obstante, si no se hace estaríamos actuando al margen de las personas.
- Identifica necesidades cubiertas, para ahorrar recursos.
- Relaciona todo, desde el contexto a las incidencias concretas.
- Redefine el relato social del problema. Innovar tiene que ver con el lenguaje, que a veces actúa como un generador de distancia. Usar un lenguaje que las personas comprendan y sientan cercano ayudará a redefinir las narrativas donde la culpabilización de la pobreza y la situación de exclusión son individuales, en vez de considerarse como problemas sociales.
- Busca la colaboración de otros sectores. No se puede hacer de manera jerárquica. Hay que hablar de relaciones horizontales. Reto: ser más flexibles, reaccionar de manera más ágil.
- Genera estructuras abiertas al cambio.

- Considera alianzas complementarias, no coincidentes. La innovación social ha de dotar de capacidades a las personas para actuar con valores de cooperación, confianza y reciprocidad, creando una nueva cultura de relaciones colaborativas independientes del estatus de cada entidad que participe, sea de la Administración, de la iniciativa social o del mundo de la empresa
- Provoca acuerdo social o identifica inercias y reticencias.
- Inventar soluciones aprendiendo de las anteriores.
- Se dota de capacidad para mantener la acción. Enfoque de capacidades.
- Incide positivamente en la sociedad, crea valor. Sostenibilidad, retorno social. Saber generar su propio sistema de sostenibilidad (innovaciones sociales como resultado): infraestructura organizativa, aumento de capacidades, autoridad, consenso en el relato del problema y las soluciones, y viabilidad económica.

Con todo ello, se puede decir que el proceso de innovación se fundamenta en las fortalezas de las personas y en su conocimiento de la realidad. Elena Rúa cita al economista Amartya Sen y define el enfoque de capacidades como una perspectiva económica que pone el centro de atención en lo que las personas son capaces de hacer, relacionándolo con la libertad de elección, el empoderamiento y la calidad de vida. Por esa razón busca la implicación de las personas afectadas no sólo en la definición de los problemas, sino también en las soluciones. Pero, al mismo tiempo, sabe separar que problemas necesitan una solución urgente y cuáles son nuevos y se están generando por no atender necesidades que, de momento, siguen latentes.

La innovación social debe incidir en dos aspectos: estructura y agencia:

- Estructura, entendida como reglas, normas, recursos, hábitos, convenciones, instituciones y marcos cognitivos que influyen o limitan las opciones y oportunidades disponibles para los actores sociales.
- Agencia, es decir, la capacidad individual y colectiva para dar sentido a esas estructuras, actuar sobre ellas, razonar, elegir o modificarlas.

No obstante, hay que tener en cuenta los retos de la innovación social. En primer lugar, la innovación social debe demostrar capacidad de conseguir y evidenciar resultados a medio plazo o demostrar que tales resultados son los mejores posibles para avanzar hacia intereses estratégicos. Asimismo, al igual que la pobreza y exclusión social es multidimensional, las metodologías de planificación y evaluación que se empleen no deben olvidar que el cambio social es también multidimensional y complejo, resultado de múltiples acciones interrelacionadas, modos de aprendizaje, conflictos, tensiones y diversas formas de cooperación y compromiso. Otro reto está vinculado a los distintos

niveles diferentes que existen (micro, meso y macro), lo cual obliga a contar con una mirada lo más diversa posible tanto sobre los problemas como sobre las soluciones y, por tanto, hace imprescindible la cooperación entre actores. La atención centrada en la persona debe tener en cuenta lo micro y lo macro.

Elena Rúa repara en los obstáculos de la administración para innovar y resalta la excesiva burocracia, la rigidez de los procesos y la existencia de relaciones jerárquicas. Señala que, a pesar del importante número de colaboraciones existentes entre ONG y administraciones públicas y del valor estratégico de las mismas, no se puede considerar que la mayor parte de ellas sean alianzas estratégicas, ya que no son concebidas así por sus miembros.

En este sentido, la innovación social debe ser diseñada con perspectiva a medio y largo plazo, fomentando el desarrollo de relaciones horizontales. La detección y el diagnóstico debe hacerse contando con la participación de las personas y las soluciones tienen que ser mejores, nuevas, sostenibles y justas. Las necesidades (carencias), a veces expresadas, a veces latentes, de las sociedades actuales se traducen en demandas en tres planos interrelacionados:

- Micro: Demandas sociales de grupos específicos con problemas específicos a quienes no dan solución ni el mercado ni las instituciones existentes. En ese grupo, las personas más afectadas son las más vulnerables. Hablamos de vivienda, empleo, movilidad, salud, atención social o pobreza.
- Meso: Demandas sobre desafíos sociales que afectan a grupos o poblaciones más grandes, que se manifiestan a partir de complejas combinaciones de factores económicos, ambientales y culturales que requieren nuevas relaciones entre los actores sociales. En este grupo estaría el medio ambiente o los problemas de suministro de energía que se abordan desde Naciones Unidas o la UE.
- Macro: Demanda de transformaciones sistémicas de la sociedad, de las instituciones y de los actores que las protagonizan. Necesidades de cambio en las estructuras de gobernanza, espacios participativos donde se comparta el poder y se aprenda a utilizarlo por el bienestar del conjunto. Cambio sistémico en medio ambiente o en educación.

A la hora de innovar en participación social, se ha de cumplir con una serie de condiciones, tales como considerar los costes personales, implicar a nuevos actores, generar un clima de confianza, postularse como un bien público común, dar respuesta

a lo inmediato y a lo estratégico, generar credibilidad, trabajar lo real y lo simbólico, no sacralizar el consenso, crear una comunidad innovadora, etc.

Una vez sentado lo anterior, se exponen algunas experiencias de innovación. Entre ellas se encuentra Abierto Asturias, un programa de ocio inclusivo donde se lleva a cabo la realización de actividades culturales y deportivas de ocio para incluir a personas con diversidad funcional, aumentando así su oferta de ocio, socialización e inclusión.

Otra experiencia a destacar sería Social Solver-Conectando Innovación. Una iniciativa de Ayuda en Acción en alianza con Ennomotive que, a través de una plataforma digital y un modelo de innovación abierta, cuenta con más de 20.000 ingenieros/as y startups que responden a los retos sociales identificados en las áreas más vulnerables de América Latina.

Desde el Colegio Oficial de Trabajo Social de Asturias, destaca el programa de servicio de atención e información a personas afectadas por desahucios judiciales. Se trata de un programa ubicado en las sedes judiciales de Oviedo, Gijón y Avilés, atendido por trabajadoras sociales, para prestar apoyo a las personas afectadas por desahucios judiciales de su vivienda habitual (alquiler, hipoteca).

Por su parte, de la Fundación Mar de Niebla destaca, por un lado, el programa de educación infantil en tiempo libre, en el que se ven integrados menores envueltos en contextos vulnerables con otros niños/as en entornos más estructurados, de educación no formal en general. De otro lado, destaca La Ofi, un programa de acompañamiento a jóvenes de 16 a 30 años que actualmente ni estudian, ni trabajan y que necesitan apoyo en alguna área. Este programa forma parte del plan de desarrollo comunitario.

Con el bus social de EAPN Asturias se lleva a cabo una práctica de innovación que consiste en la detección necesidades desde análisis participado de la realidad con escucha a personas participantes, así como en la generación de procesos de trabajo horizontales para la búsqueda de soluciones.

Por último, como experiencia de innovación educativa destacan todas aquellas iniciativas que tratan de romper barreras, con metodologías activas, que ponen en el centro el enfoque de género y la educación en valores. Un ejemplo de este tipo de escuela serían las Comunidades de Aprendizaje.

Elena Rúa da fin a su presentación con una frase: “Lo que no se menciona, no se mide; lo que no se mide, no se mejora; lo que no se mejora, se deteriora”.

CLAUSURA

- Ana Fernández Zapico, Directora General de Planificación, Ordenación y Adaptación al Cambio de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias.
- Begoña Cueto, catedrática de Economía Aplicada y Vicerrectora de Transferencia y Relaciones con la Empresa de la Universidad de Oviedo.

Ana Fernández Zapico dedica una primera parte a los agradecimientos por la participación y colaboración de todos los miembros en este Cátedra; que no solo se limita a hacer una evaluación, sino que constituye todo un proceso de transformación. Esta Cátedra es muy importante, ya que de esta manera la Universidad ofrece un soporte de rigor, analítico y de evaluación. En este sentido, Ana Fernández refiere que la propia Cátedra tiene que ser un motor de innovación, que permita incorporar en la práctica todas las cuestiones y demandas que se han expuesto durante la jornada, así como generar nuevas fórmulas y modalidades de innovación. Desde el ámbito de la Cátedra, resulta interesante compartir conocimiento, así como ir generándolo y transferirlo a las prácticas y a la forma en la que vamos a ir trabajando desde la Consejería. Finalmente, agradece especialmente a los codirectores de la Cátedra y aprovecha para resaltar la dificultad que supone gestionar y promover cualquier acción de cualquier tipo en el marco de la Administración.

Por su parte, Begoña Cueto menciona lo mucho que representa la Cátedra para la Universidad de Oviedo porque la innovación social es un tema muy relevante. Adicionalmente, señala que también hay transferencia en el ámbito de las intervenciones sociales, por lo que resulta de interés debatir desde la Cátedra sobre temas que se pueden llevar a la práctica.