



## SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS SOCIALES DEL CONSEJO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MADRID \*

Acta de la sesión ordinaria del 20 de septiembre de 2022

### ASISTENTES:

- Coordinador de la reunión: \_\_\_\_\_, Coordinador General de Familias, Igualdad y Bienestar Social
- \_\_\_\_\_, Consejero Técnico de la Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social
- \_\_\_\_\_, en representación del Colegio Oficial de Trabajo Social
- \_\_\_\_\_, Decano del Colegio Profesional de Ciencia Política, Sociología, Relaciones Internacionales y Administración Pública de la Comunidad de Madrid
- \_\_\_\_\_, en representación de la Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid
- \_\_\_\_\_, en representación de la Federación INJUCAM para la Promoción de la Infancia y la Juventud
- \_\_\_\_\_, en representación de CEIM
- \_\_\_\_\_, en representación de la organización sindical UGT-Madrid
- \_\_\_\_\_, representante del grupo municipal VOX
- \_\_\_\_\_, representante del grupo municipal Más Madrid
- \_\_\_\_\_, representante del grupo municipal Socialista de Madrid
- \_\_\_\_\_, representante del grupo Mixto
- \_\_\_\_\_, asesora en la Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social
- \_\_\_\_\_, Directora General de Participación Ciudadana
- \_\_\_\_\_, del Servicio de Órganos de Participación
- \_\_\_\_\_, Secretaria suplente de la Comisión Técnica

En Madrid, a 20 de septiembre de 2022, siendo las 10:00h, se reúnen, a través de la plataforma TEAMS, las personas citadas anteriormente, con el siguiente orden del día:

1. Aprobación del acta de la reunión celebrada el 3 de mayo de 2022.
- 2.- Informar sobre el estado de los trabajos correspondientes a la elaboración del Plan Estratégico vinculado a los "Acuerdos para un nuevo Sistema Público de Servicios Sociales de la ciudad de Madrid".
- 3.-Propuestas, según el Acuerdo 16 (Medida 16.5) "16.5. Crear el Consejo de Servicios Sociales de la Ciudad de Madrid, con participación de las personas usuarias y de la iniciativa social" de creación del mismo.
- 4.- Ruegos y preguntas

En primer lugar, se da la bienvenida a todos los miembros y se da por aprobada el acta de la reunión anterior, de fecha 3 de mayo de 2022, al no haber observaciones.

El coordinador de la reunión, \_\_\_\_\_, cede la palabra a \_\_\_\_\_, para que explique el primer punto del orden del día.

Se informa de que, tras la aprobación el día 31 de mayo de los Acuerdos para un nuevo Sistema Público de Servicios Sociales de la ciudad de Madrid, se ha nombrado un Consejo Director para trabajar en el Plan Estratégico que desarrolle estos acuerdos, así como un Comité Técnico, formado por 12 profesionales, que han tenido ya 5 reuniones desde junio.

El trabajo hasta ahora ha sido fructífero, y se está dedicando a concretar y desgranar las medidas, para poder tener a finales de este mes de septiembre una propuesta. El objetivo es tener el Plan listo para su aprobación en el mes de diciembre. Desde la Dirección General de Innovación Social se aprobará el diagnóstico que dé paso al plan.

Tendrán también reuniones con los distritos, así que primero se está trabajando a nivel interno, para sacar medidas, plazos, calendarios...

\_\_\_\_\_ señala que hay que ver cómo operativizar las propuestas y concretar las medidas. Darán a conocer el plan en cuanto tengan un borrador más elaborado.

El Comité Técnico está formado por personal de Servicios Sociales del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social, por personal de 6 Direcciones Generales, de la Secretaría General Técnica, de la Coordinación General y Jefes de Departamento de varios distritos.

Se pasa a tratar el siguiente punto del orden del día, relativo a la creación de un nuevo Consejo de Servicios Sociales. El coordinador solicita a los miembros de la Comisión que hagan propuestas para ver cómo operativizar este órgano.

En la actualidad existen dos comisiones, una de carácter político, en la que intervienen los distintos grupos municipales y otra formada por representantes de sindicatos, de la sociedad civil, personas usuarias...Reconoce que la participación de estas últimas es complicada, así que les pide opinión sobre cómo se podrían incorporar los usuarios al Consejo de Servicios Sociales, para que aporten su experiencia en primera persona.

Interviene en este momento la Directora General de Participación Ciudadana para advertir de que lo mejor, por lo que están diciendo, sería crear un Consejo Sectorial de Servicios Sociales, con el régimen jurídico propio de los consejos sectoriales, que se acaba de aprobar.

Toma la palabra \_\_\_\_\_, del Colegio Oficial de Trabajo Social. Señala que incorporar a los usuarios no va a ser una tarea fácil. Hasta ahora se ha hecho a través de EAPN (Red Madrileña de lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social). Como hemos visto, el nuevo modelo tiende hacia la universalización y tiene que incorporar a la infancia, las personas mayores...tendrán miradas muy diferentes.

El coordinador comenta que con EAPN se incluía a todos menos a las personas con discapacidad, que se incluyeron después con el CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad). Señala que será muy difícil contar con personas individuales, habría que acudir más a entidades, dado que, además, nadie se siente usuario de servicios sociales, es algo que no se reconoce.

Por su parte, \_\_\_\_\_ agradece el esfuerzo que se está haciendo con el Plan Estratégico y la creación del Consejo.

Afirma que lo primero que haría falta sería generar un sistema de consulta tras la utilización de los servicios sociales. Hay mucha variedad de personas en la utilización de los servicios y sería muy interesante que todos pudieran opinar, hay que reconocer el derecho a participar de todos. Se tendría que afinar la percepción de los usuarios.

Por otro lado, habría que contar con las organizaciones sociales que trabajan con las personas, que van más allá de los servicios municipales. Habría que crear mecanismos de participación para que se integren mejor. Por parte de su Federación, se compromete a hacer una propuesta formal para la creación de un Consejo donde los usuarios puedan volcar información y pareceres, con el objetivo de que los servicios sociales sean mejores.

El representante del Colegio de Trabajo Social se pregunta qué objetivos tendrá la participación de las personas usuarias. Se cuestiona también si se quieren obtener datos sobre necesidades presentes o futuras. Lo más interesante sería que se pudiera cambiar la gestión según los resultados de esa información. Propone que se impliquen también los centros de servicios sociales de los distintos distritos.

Les contesta el Coordinador General, señalando que existen ya procesos de evaluación y consultas a pie de centro. Los resultados sirven para conocer si se está cumpliendo con la cartera de servicios. El Consejo servirá para mucho más y afirma que, por supuesto, se implicará a los centros de servicios sociales.

Toma la palabra en este momento . Considera que la propuesta es excesivamente valiente. Es muy complicado tener la opinión individual de las personas, se cuestiona a quién se elige entre toda la ciudadanía o cuánto vale su opinión. Cree que hay otros mecanismos para pulsar los servicios y que un órgano así no tendría una representación clara de los usuarios, sería muy sesgado.

interviene para comentar que es importante que se incluya a organizaciones, que integran personas que podrán aportar mucho valor y experiencia. Lo cierto es que va a ser difícil encontrar a personas que sean suficientemente representativas. Habría que jerarquizar la participación en el Consejo territorialmente (barrial/distrital), y con claves como la edad, la renta, colectivos profesionales, expertos...podrían utilizarse distintas fórmulas.

El funcionamiento del consejo también dependería de la planificación. No se debería descartar la participación de asesoramientos puntuales a través de universidades, empresas y colegios profesionales.

señala que se pueden aprovechar las estructuras que ya están creadas, como las mesas de Bienestar Social en los Consejos de Proximidad. Se pueden aprovechar sinergias.

afirma que la opinión del usuario es fundamental, son nuestro objetivo final. Hay que valorar el sistema público y todos los colectivos que también trabajan para los ciudadanos. No obstante, hay que tener en cuenta que hay usuarios a los que no atendemos, desconoce si este aspecto se está valorando, habría que analizar estas solicitudes que no tienen respuesta. Hay que definir claramente cuál es el marco de competencias.

Le contesta en el sentido de que a veces hay demandas que no se pueden atender por los servicios municipales, sí que es interesante saber a qué no llegamos.

Por otro lado, toma la palabra , que valora el excelente trabajo de la Comisión Técnica. Afirma que hay que definir la emergencia como necesidad social. Considera fundamental para valorar la información la utilización del Big Data. Hay

que conocer a las personas que serán usuarias en un futuro, la tendencia de los servicios sociales. Es importante elegir la muestra y hacer bien las preguntas.

Hay que saber para prever y prever para proveer.

En este punto, la Directora General de Participación Ciudadana señala que aquí hay una participación en distintas capas. Hay que mejorar y ver cómo se puede canalizar la representación en el Consejo y cómo pulsar la opinión de los usuarios.

comenta que en la Dirección General de Innovación Social ya se está manejando el big data y el panel de hogares, que ofrece mucha información, ahora sabemos mucho más. Comparte el enlace:

[Panel de Hogares de la ciudad de Madrid - Ayuntamiento de Madrid](#)

afirma que mejorar la participación hace que a todos nos vaya mejor, si bien hay un peligro, y es que la participación se convierta en un check-list, de celebración de reuniones y nada más. La participación debe darse en otros ámbitos, no sólo dentro de los consejos. Se debería recoger la percepción también de los no-usuarios.

Considera que si las opiniones o propuestas que se hacen en un consejo luego no se materializan, se acaba con la participación, y es algo que puede pasar.

Interviene de nuevo para advertir de que no se debería hablar sólo de asistencia cuando hablamos de servicios sociales. Es cierto que el Ayuntamiento tiene ahora mucha información y con la participación de usuarios se debería mejorar el diagnóstico. Es muy complejo, pero tiene muchas ventajas.

Se podría hacer una propuesta que incluyera: territorio, perfiles y necesidades transversales. Esto se podría centrar en otra reunión, a lo mejor de la Mesa Técnica.

comenta que es muy importante que funcionen los órganos de seguimiento y control, lo mejor sería pulsar las opiniones de los usuarios actuales o potenciales.

Por su parte, comenta que es fundamental la integración, si se mide la integración se puede estipular la participación.

señala que el criterio de participación tiene que adecuarse a los objetivos que se quieran conseguir. La participación tiene que ser participativa. El futuro consejo deberá tener en cuenta las opiniones y deben estar por ello presentes las entidades, que garantizan la representación de los ciudadanos.

Interviene para concluir que en el Consejo Sectorial habría que ver cómo volcar las ideas que tenemos para la participación. En la próxima reunión se podría concretar cómo queremos que sea ese consejo.

El representante de INJUCAM advierte de que no está tan de acuerdo en que sea un consejo sectorial, a lo cual contesta señalando que se podría definir primero qué queremos y luego se le pondría el nombre.

Desde la Dirección General de Participación Ciudadana se enviará a los miembros de la Comisión Técnica la nueva normativa reguladora de los Consejos Sectoriales y varios ejemplos para que se pueda analizar antes de la siguiente reunión.



advierte de que esta Comisión deberá analizar no sólo la creación de este Consejo, sino también el Plan Estratégico, con lo que todos los miembros se muestran de acuerdo.

El representante del Colegio de Trabajo Social propone convocar una reunión de la Mesa Técnica para esbozar una estructura y unos objetivos. En este sentido, se fijará una reunión para finales de octubre o principios de noviembre, poniendo también la carga en el Plan, que deberá aprobarse en el mes de diciembre.

Y ya, sin nada más que debatir, se levanta la sesión a las 11:45 horas.

LA SECRETARIA DE LA COMISIÓN TÉCNICA

\*El acta se publica ocultando los datos personales de los asistentes.