



EUROPEAN ANTI POVERTY NETWORK **ES**

XVIII ENCUENTRO ESTATAL DE PARTICIPACIÓN

Los servicios sociales que necesitamos:
reformas y propuestas



PROPUESTAS



XVIII Encuentro Estatal de Participación

Durante estos días hemos trabajado en el XVIII Encuentro de participación de EAPN-ES diferentes propuestas para un sistema de Servicios sociales centrado en las personas.

Este documento es el resultado de estas propuestas y del deseo de la urgencia y la necesidad de un sistema de servicios sociales que siga sosteniendo un pilar del estado de bienestar. Esta revisión del sistema conllevaría que se coloque a las personas en el centro de la intervención, garantizando que sus derechos y necesidades sean la prioridad en cada actuación.

Es imprescindible que este sistema incorpore la experiencia de quienes han vivido la pobreza y la exclusión social, no solo como beneficiarias de ayudas, sino como agentes activos en el diseño y evaluación de las políticas que les afectan.

Además, debe adoptar un enfoque preventivo, anticipándose a la cronificación de la pobreza y evitando que las personas caigan en situaciones de extrema vulnerabilidad. Para ello, es fundamental fortalecer la inversión en apoyo comunitario, dotar de recursos suficientes a los servicios sociales y asegurar que las intervenciones sean ágiles, humanas y adaptadas a la realidad de cada persona.

Junto a esto hemos organizado las propuestas en base a diferentes bloques trabajados:

XVIII ENCUENTRO ESTATAL DE PARTICIPACIÓN

Los servicios sociales que necesitamos:
reformas y propuestas



Organiza
E/A P/N E/A P/N

Cáceres, 2, 3 y 4 de Abril



1. Garantizar el acceso a derechos digitales y reducir la brecha digital

Propuestas:

- Implementar programas de formación en competencias digitales accesibles y gratuitos, con enfoque en poblaciones en situación de vulnerabilidad.
- Asegurar el acceso universal a internet y dispositivos adecuados mediante programas de financiación y cesión de equipos.
- Mantener siempre una alternativa presencial en los Servicios Sociales para garantizar un acceso justo y humano a los derechos.
- Introducir un protocolo de atención personalizada para acompañar a quienes tienen dificultades con la solicitud de trámites digitales.

2. Desburocratizar el acceso a derechos y prestaciones

Propuestas:

- Implementar un sistema de "ventanilla única" para la gestión de ayudas y prestaciones, reduciendo la carga documental y los tiempos de espera.
- Establecer mayor conexión entre administraciones y comunidades autónomas para estandarizar la tramitación de ayudas.
- Simplificar los procesos administrativos, eliminando requisitos redundantes y estableciendo un acompañamiento específico para personas en situación de vulnerabilidad.
- Garantizar que la administración brinde información clara y accesible en lenguaje comprensible y lectura fácil para todas las personas.
- Formar al personal de atención en la realidad de la pobreza y en el impacto que tiene la burocracia excesiva en la exclusión social.
- Proporcionar alternativas y acceso a aquellas personas migrantes que están en proceso de su regularización administrativa o en situación administrativa irregular.



3. Asegurar un acceso equitativo a la información sobre derechos y ayudas

Propuesta:

- Crear canales de información accesibles, adaptados a diferentes niveles de alfabetización y en distintos formatos (presencial, digital, audiovisual).
- Establecer puntos de información físicos y móviles en barrios con mayor situación de vulnerabilidad para acercar la información a las personas. Y personal con experiencias y formación para proporcionar la información adecuada.
- Exigir a las administraciones la publicación clara y transparente de los recursos disponibles y cómo acceder a ellos.
- Garantizar que los procedimientos sean explicados de manera comprensible, asegurando que las personas usuarias comprendan cada paso de los trámites.

4. Mejorar la cobertura y adaptabilidad de las ayudas sociales

Propuesta:

- Incrementar las cuantías de las prestaciones para que realmente cubran las necesidades básicas de las personas beneficiarias.
- Diseñar un modelo flexible de atención social que se adapte a la diversidad de situaciones y necesidades de las personas en situación de pobreza.
- Eliminar las desigualdades geográficas en la implementación de ayudas garantizando una cobertura equitativa en todo el territorio.
- Incorporar la participación de personas en situación de pobreza en el diseño y evaluación de políticas de protección social.
- Asegurar que dichas prestaciones garanticen la autonomía de las personas y la cobertura de sus derechos fundamentales.



5. Humanizar la atención en Servicios Sociales

Propuesta:

- Hay que asegurar que el personal de atención social reciba formación en derechos humanos, pobreza y exclusión social, promoviendo un trato digno y empático.
- Establecer mecanismos de evaluación de la atención en Servicios Sociales que incluyan la opinión de las personas usuarias.
- Reducir la rotación del personal de Servicios Sociales para garantizar continuidad en la atención y generar confianza en las personas usuarias.
- Implementar un canal de quejas fácilmente accesible para denunciar malos tratos administrativos y garantizar el seguimiento de estas quejas.

6. Abordar los problemas estructurales que perpetúan la pobreza

Propuesta:

- Facilitar el empadronamiento sin restricciones burocráticas excesivas para garantizar el acceso a derechos básicos.
- Reformar las leyes de extranjería para eliminar barreras que condenan a la pobreza y exclusión a muchas personas migrantes.
- Promover la coordinación interinstitucional para garantizar un trabajo en red que facilite el acceso a derechos y la inclusión social.