



**Universitat de les  
Illes Balears**

# POLÍTICAS SOCIALES, RESPUESTAS Y ORGANIZACIÓN CIUDADANA

NOM AUTOR: Joaquín De María Arrebola

DNI AUTOR: 43183460-V

NOM TUTOR: Miquel Àngel Oliver Perelló

## **Memòria del Treball de Final de Grau**

Estudis de Grau de Treball Social

Paraules clau: política social, Servicios Sociales, Prosocial, movimientos sociales y respuesta ciudadana

de la

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Curs Acadèmic 2013-2014

*En cas de no autoritzar l'accés públic al TFG, marcau aquesta casella:*

# Índice

Índice.....	2
Resumen .....	3
Introducción .....	3
Metodología .....	4
Hipótesis.....	5
Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears .....	6
Resultados .....	8
Respuesta ciudadana .....	14
1. Conceptualizando los movimientos sociales.....	14
2. Nuevos movimientos sociales e instrumentos utilizados .....	15
3. Respuesta ciudadana en Balears.....	16
El caso de Prosocial.....	17
Conclusiones .....	18
Referencias .....	19

## **Resumen**

El principal objetivo de este trabajo es analizar en el marco de las Illes Balears los cambios producidos en las políticas sociales a raíz de la crisis económica y con el cambio de rumbo en el modelo social europeo que se ha producido en los últimos tiempos. Para ello se han realizado tres entrevistas abiertas a personas con gran conocimiento sobre la materia. Los resultados indican que hay un incumplimiento crónico de la ley de Servicios Sociales aprobada en 2009, que la ciudadanía ha perdido atención y servicios relacionados directamente con sus necesidades más básicas y que no parece que haya un cambio de tendencia, todo indica, que se atiende con una planificación inadecuada. Por otra parte, algunos colectivos ciudadanos se han organizado en forma de respuesta a esas políticas, un ejemplo evidente en el ámbito social ha sido la organización Prosocial, que ha sido un canalizador de muchos profesionales que han visto cómo el sistema de Servicios Sociales se modificaba de forma drástica en poco tiempo.

## **Introducción**

En los últimos años se han producido muchos cambios en lo que concierne a las políticas sociales y a los Servicios Sociales. Por una parte, en las últimas tres décadas se han ido desarrollando centros municipales de Servicios Sociales que han atendido con más o menos éxito las demandas sociales de los ciudadanos. Seguía una tendencia hacia el sistema de Bienestar Europeo, con influencias del modelo conservador articulando varios proveedores de bienestar: El estado, la familia, el mercado y las organizaciones no gubernamentales. Por otra parte, desde el estallido de la crisis financiera en Europa se han producido cambios en las políticas sociales que indican una tendencia neoliberal.

Teniendo en cuenta que desde Europa nos marcan la agenda económica y que desde España y Balears asumimos las directrices impuestas, las políticas han sufrido un cambio de dirección radical en los últimos seis años. Además, otro factor influyente, es el cambio de gobierno, tanto a nivel estatal como a nivel autonómico el Partido Socialista Obrero Español ha perdido el poder a favor del Partido Popular.

En Balears el número de manifestaciones y protestas se han incrementado con creces ante las políticas impulsadas por el ejecutivo Balear. Los Servicios Sociales han sufrido y de

ahí han surgido respuestas como Prosocial. En este artículo analizaremos la situación actual, la respuesta que los ciudadanos han dado y el caso de Prosocial.

Hay que mencionar que la producción científica en el ámbito social en relación al cambio que se está produciendo es mínima si acotamos a nivel autonómico. De ahí, la importancia de este trabajo, por una parte por la recogida de información que hay dispersa en los medios de comunicación o en algún informe y por otro lado, por la producción de información al realizar tres entrevistas a personas con conocimientos directos en la materia.

## **Metodología**

Para llevar a cabo este trabajo se han utilizado dos métodos; por una parte se ha realizado una revisión documental (Artículos científicos, noticias de prensa, la ley de Servicios Sociales) y por otra se ha elaborado una investigación cualitativa a través de entrevistas a informantes clave.

La producción de material científico a nivel balear en el ámbito social relacionado directamente con los últimos cambios producidos es escasa, por ese motivo, casi todo el material científico utilizado ha sido para explicar fenómenos de carácter global como los movimientos sociales o la comunicación. Para seguir un hilo conductor en las entrevistas realizadas, he utilizado postulados que menciona la ley 4/2009 de 11 de Junio de servicios sociales de las Illes Balears. De esta manera, ha facilitado el posterior análisis del compromiso del gobierno Balear con el sector social de las islas.

Las noticias de prensa, pese a ser escasas, han ido mencionando servicios o programas que se han suprimido, así como las respuestas que han dado los ciudadanos organizándose. Prosocial ha sido el actor principal en muchas de ellas.

Las personas que han sido seleccionadas para ser entrevistadas cumplían con una serie de requisitos imprescindibles para este trabajo. En primer lugar, **Pau Alomar**, fue uno de los promotores de Prosocial y ha sido presidente de la entidad hasta marzo de 2014. Como entidad que ha dado respuesta ciudadana a las políticas impulsadas por el gobierno autonómico y también municipal (ayuntamiento de Palma) era idóneo que alguna de las personas que formaban la entidad fuera entrevistada.

Por otra parte, **Carme Muñoz**, fue seleccionada para realizar la entrevista debido a que es directora de la *Xarxa Per a la Inclusió Social* de Illes Balears. Esta es una agrupación de entidades que luchan contra la pobreza y exclusión social que se han dado esta herramienta para hacer de intermediadores entre las distintas administraciones públicas y las entidades del tercer sector social. Por su condición estratégica en esta investigación era menester que la *Xarxa Per a la Inclusió Social* estuviera. Sabía de antemano que habían publicados notas de prensa, informes y alguna rueda de prensa sobre la situación actual de las entidades y de cómo están afectando las políticas a las entidades sociales. Además era el paso intermedio entre los ciudadanos/profesionales y la administración pública. Las entidades son al fin y al cabo las proveedoras de los servicios que debería asumir directamente la administración en un estado socialdemócrata.

Por último, **Gori Estarellas**, ha sido escogido por varios motivos. En primer lugar porque es una persona que está trabajando directamente en una entidad social (GREC) y tiene a mano una visión privilegiada de la situación social. En segundo lugar porque es el director de dicha entidad y ésta ha sido una de las que ha tenido problemas de financiación y así lo han manifestado con alguna nota de prensa y algunas acciones. En tercer lugar, porque es una persona que lleva muchísimos años en el sector y ha trabajado directamente en la administración política de los Servicios Sociales.

## **Hipótesis**

- Las políticas sociales en Illes Balears han cambiado radicalmente de dirección
- Ha habido una supresión importante de servicios y programas, tanto los que gestionaban directamente la administración como las entidades sociales que se encargaban de ello.
- La ciudadanía ha perdido bienestar y muchos derechos en estos últimos seis años.
- Algunos ciudadanos y ciudadanas se han organizado de distintas maneras para dar respuestas en forma de protesta a las políticas impulsadas por la administración pública.
- Prosocial ha sido un canalizador de la protesta en el sector social.

## **Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears**

Para poder analizar los cambios en las políticas sociales que ha habido en Illes Balears en los últimos años y las respuestas que se han dado a estas, tenemos que irnos a la ley 4/2009 de 11 de Junio de servicios sociales de las Illes Balears.

La anterior ley que permitía crear normativa para los servicios sociales fue la ley 9/1987 de 11 de febrero de acción social. Esta ley se aprobó para poder desplegar el mandato y los principios recogidos en la Constitución Española en el ámbito social que estipulaban los artículos 9,14, 39, 40, 41, 48, 49 y 50. La ley partía de una idea asistencial que se alejaba de los derechos que propugna la constitución y ha puesto de manifiesto ciertos problemas como la ordenación, estructuración y financiamiento.

La aprobación de esta nueva ley lo que busca según el artículo uno de sus disposiciones generales es regular y ordenar el sistema de servicios sociales de las Illes Balears para promover y garantizar el acceso universal y contribuir al bienestar y a la cohesión social. Además menciona que pretende dar respuesta a las necesidades de las personas potenciando la autonomía y la calidad de vida.

Según establece el artículo cuatro de las disposiciones generales, los principios rectores que rigen el sistema público de servicios sociales son:

### **Responsabilidad pública:**

Es decir los poderes públicos asumen la responsabilidad de dar respuesta a los problemas sociales y aseguran la calidad de servicios del ámbito público y el privado.

### **Universalidad e igualdad:**

Los servicios públicos tienen que garantizar el acceso a los servicios sociales a todos en condiciones de igualdad.

### **Descentralización:**

Tienen que aproximarse tanto como sea posible a la ciudadanía.

### **Planificación:**

Tienen que regirse por criterios claros de planificación.

**Coordinación:**

Tienen que fomentar su actuación en la coordinación entre los diversos sistemas de bienestar social.

**Prevención:**

Tiene que orientar sus actuaciones hacia evitar los riesgos de que se produzcan situaciones de necesidad social.

**Globalidad:**

Prestaciones de servicios integrales.

**Normalización e integración:**

Recursos básicos como norma y específicos si fuera necesario.

**Evaluación de los procesos y los resultados:**

La administración debe garantizar una gestión eficaz.

**Participación cívica:**

Los poderes públicos tienen que promover y garantizar la participación de las personas, grupos y entidades en el funcionamiento del sistema y en el seguimiento y evaluación del mismo.

**Calidad:**

Tienen que aplicar sistemas de calidad.

**Intervención comunitaria:**

Tiene que promover acciones a nivel comunitario para conseguir procesos ligados al entorno.

**Atención personalizada:**

Fomento de la autonomía personal y que respetarán los derechos de la persona.

En cuanto a las prestaciones, vienen determinadas a partir del capítulo tres de las disposiciones generales de la ley. Empieza en el artículo veinte nombrando cuáles son a nivel general. Dice, textualmente: “Son prestaciones del sistema público de servicios sociales las actuaciones, las intervenciones técnicas, los programas, los proyectos, los medios y las ayudas

económicas y tecnológicas que se ofrecen a personas y que se destinan a cumplir los objetivos marcados por esta ley”.

La ley de servicios sociales también menciona los canales de participación y los órganos de participación ciudadana y asociativa. Marca claramente que la manera habitual de participar es mediante las entidades asociativas.

En el artículo 60 hay un apartado especial sobre el voluntariado social, establece que hay que potenciar el voluntariado pero especifica que el voluntariado no puede tener ningún tipo de relación de carácter laboral o mercantil. Tiene que ser una actuación complementaria a la actuación profesional. Es importante remarcar este artículo de la ley, pues actualmente el número de profesionales ha disminuido y el número de voluntariado ha aumentado, en algunas ocasiones sustituyendo a profesionales. Más adelante comprobaremos si es cierto y en qué medida.

La financiación viene marcada en el artículo 67 dónde anota que las administraciones públicas tienen que garantizar los recursos necesarios para asegurar el derecho a la ciudadanía a recibir las prestaciones que se le reconozcan y para lograr este fin tienen que consignar unos presupuestos con cantidades necesarias.

Por último, para concluir con la ley de servicios sociales mencionar que en el plano laboral, dice el artículo 95 que hay que promover la estabilidad laboral del personal profesional.

## **Resultados**

Para saber si políticas sociales han cambiado dirección o no, debiera bastar con mirar si los presupuestos en este ámbito han aumentado o no. Pero estaríamos cometiendo un error al reducir esa cuestión a ese argumento pues la situación actual induce unas variables que mostrarían una realidad contraria seguramente a los datos que se reflejan en los presupuestos.

Como menciona en la entrevistada realizada, Gori Estarellas “Probablemente las estadísticas les salen, pero claro, porque ellos las hacen para que salgan bien. No se puede demostrar que sean falsas porque las familias no salen a la calle a protestar porque les atiendan peor”.

Para comprobar qué políticas sociales se han aplicado, cuáles han sido las prioridades del gobierno, cómo están los Servicios Sociales actualmente, qué necesidades tienen las personas y cómo se les responde ante estas he decidido basarme en los conocimientos de las tres personas entrevistadas y en noticias de prensa así como algún informe que se ha publicado sobre alguna cuestión relacionada con el tema.

Para comenzar, una ley que nunca ha acabado de hacerse efectiva y que desde el inicio de su implantación ha tenido serias dificultades ha sido la **Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y a las familias**, conocida popularmente como **ley de dependencia**. Hablamos de ella, porque pese a ser una ley de carácter estatal su valoración y parte de su financiación depende directamente de las Comunidades Autónomas. Prosocial advertía en un informe que realizó a finales de 2012 que se daban casos dónde se modificaban los baremos de la valoración del grado y nivel de reconocimiento de dependencia así como también se daban retrasos en la aplicación del Plan Individual de Atención. Por lo que parece, los últimos datos hecho públicos no presagian una situación mucho mejor de la situación de las personas dependientes, el 2 de mayo de este mismo año se publicaban en prensa los últimos datos sobre dependencia. El diario *El Mundo* de Baleares mencionaba lo siguiente “4113 personas dependientes reconocidas por el Govern siguen sin percibir ningún tipo de ayudas de la Ley de la dependencia según datos de la Conselleria de Familia y Asuntos Sociales”, además en los mismos datos que publica *El Mundo* también se refleja que el número de personas desde 2011 sólo han aumentado en 1354, pasando de 9407 a 10771 personas que actualmente están siendo beneficiarias de dicha ley. Se produce por tanto, una ralentización importante en el número de incorporaciones nuevas, teniendo en cuenta que al ser una ley de nueva aplicación, el número de beneficiarios debería aumentar exponencialmente en los primeros años.

Por otra parte, en la misma noticia publicada del diario *El Mundo*, se refleja que el número de valoraciones que se han ido realizando ha disminuido notablemente, ha pasado de 8816 exámenes en 2011 a 4102 en 2013. Podría ser, como afirma la oposición política en la noticia que se trate de una manera de maquillar los datos, si las personas no están valoradas directamente no se incluyen en las listas de espera. Por último, dicen a su favor que la Conselleria ha aumentado su presupuesto hasta los 40 millones de euros, aunque estos datos difieren de los presupuestos publicados por la Consellería para 2014 en el que afirman que el presu-

puesto para Dependencia se elevaba a 75,72 millones de euros aumentando un 3,1 por ciento la partida.

No solo la dependencia ha tenido cambios en los últimos años, uno de los cambios más paradigmáticos ha estado en el **SOIB**, el servicio de ocupación de las Illes Balears. Tanto en las entrevistas realizadas como en las noticias o informes utilizados se ha nombrado los cambios producidos en el SOIB. En una noticia publicada por el *Diario de Mallorca* en Julio de 2012, relataba un informe realizado por la Xarxa per a la Inclusió Social en el que decía textualmente; “El Govern ha suprimido en 2012 los derechos reconocidos en la cartera de servicios sociales durante 18 meses, las dotaciones para transferencias de la Renta Mínima de Inserción (RMI) y para ayudas de emergencias a corporaciones locales, que quedan por debajo de las ejecutadas en 2011, así como las transferencias del SOIB a los ayuntamientos para la contratación de desocupados”. Podemos observar en estas declaraciones un elemento nuevo y son los derechos que atribuye la Ley de Servicios Sociales 4/2009 y los derechos establecidos en la cartera de Servicios Sociales aprobada el 20 de mayo de 2011, más adelante analizaremos algunos postulados que marca la ley para que podamos observar hasta qué nivel se cumple la ley.

No solo la *Xarxa per a la Inclusió Social* denunciaba la situación del SOIB, también lo hacía Prosocial en el informe de finales de 2012 sobre la situación de los Servicios Sociales en la *Part Forana* con las siguientes palabras: “Se han reducido servicios de orientación laboral, tanto de sindicatos como del SOIB, así como cursos de formación ocupacional como GOL, Oloas y SOLSUD” Este último era un servicio de orientación laboral que cubría a la población de la Mancomunidad SUD formada por Felanitx, Santany, Ses Salines y Campos, de ahí su nombre. En la actualidad no parece que haya sufrido mejorías el panorama en las políticas laborales. *Diari de Balears*, publicaba en febrero de 2014 que Prosocial denunciaba la situación que vivía el SOIB. Estas eran las palabras que utilizaba el *Diari de Balears* para explicar la denuncia de Prosocial: “Con una media de cuatro a cinco orientadores para cada una de las oficinas, una cifra que según el colectivo social es totalmente insuficiente, demuestra la poca importancia que le da el Gobierno de Bauzá a la problemática del desempleo”.

Aunque más adelante se enunciarán las conclusiones que han salido de esta investigación, parece paradigmático a simple vista que cuando el desempleo es una de las mayores preocupaciones de los ciudadanos, las políticas laborales vayan en su detrimento. **Pau Alomar**, uno de los entrevistados, lo describía de la siguiente manera: “Claramente el gobierno

no sólo no ha aumentado los recursos a población en situación de dificultad social sino que los ha disminuido, en un momento, en que la urgencia social está a la orden del día. Por tanto, el gobierno no está cumpliendo con una de sus responsabilidades básicas, que es atender las necesidades de los ciudadanos”. Por otro lado **Carme Muñoz**, también mencionaba la formación para desempleados a nivel Balear: “hay una necesidad de inversión pública en la lucha contra la pobreza y la exclusión social. Por ejemplo en formación, sólo se destinan fondos desde el Fondo social Europeo. En la Conselleria desde el año 2011 no se está destinando un euro de presupuesto propio para la formación de colectivos vulnerables.” Estas políticas tienen otras consecuencias para los usuarios, que no son solo los servicios que vienen directamente de la administración pública sino también la disminución de servicios que ofrecen las entidades sociales, debido a la supresión directamente del servicio o por los impagos o retrasos en los pagos de la administración. **Carme Muñoz**, ponía un ejemplo concreto: “En el caso del SOIB, Ateneu Alcari ha dejado de prestar servicio recientemente de formación y acompañamiento para colectivos vulnerables, en la misma convocatoria UNAC tampoco se ha presentado”.

La directora de *Ateneu Alcari*, **Pilar Ponce Rigo**, publicaba un artículo en febrero de 2013 en *Ateneu Pere Mascaró* donde detallaba los últimos resultados de la entidad en inserción laboral y anunciaba el cierre de esta área de la entidad por los impagos y retrasos en los pagos del *Govern Balear*, alegando que era insostenible la situación y que se dedicaban a la atención social, no a ser entidades financieras del *Govern*. Estos eran los datos que anunciaba: “Todo y los buenos resultados que hemos obtenido para el tiempo que corren: en 9 meses 1331 mujeres han utilizado los recursos disponibles para la búsqueda de trabajo de los locales ahora cerrados, con 170 mujeres se han trabajado sus proyectos profesionales, el 50% de estas han conseguido un trabajo de más de tres meses y de tener listas de espera para poder acceder a un curso de 15 plazas, hemos de dejar de momento un área en la cual trabajaban doce personas”.

Otros sectores también han sufrido cambios y han sido nombrados por los entrevistados y han estado en el punto de mira de algunos colectivos sociales por su importancia, hablamos de los **programas socioeducativos CAPI y PISE**. Son programas que provienen de la *Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats*. Estos dos programas están orientados a compensar las desigualdades en educación. Tienen como finalidad revertir el índice de abandono escolar prematuro, que en las Islas Baleares es del 36,7% (Según la encuesta de Población

ción Activa de 2011) y facilitar una cualificación profesional que permita el acceso al mercado laboral.

Según el informe que realizó la *Xarxa Per a la Inclusió Social* en Junio de 2012 el presupuesto de estos dos programas padeció una reducción importante. Pasó de 1.681.000 euros en 2010 a 525.000 euros en 2012, lo que supone un 68,77 por ciento menos. En el mismo informe, también se reflejaba una disminución de **las becas de comedor, transporte y libros de texto** que alcanza una variación negativa del 35,55 por ciento del presupuesto en dos años, pasando de 1.380.884 euros en 2010 a 890.000 euros en 2012.

En cuanto a las becas de comedor, ya lo denunció Prosocial en una acción de calle en noviembre de 2013 publicada en el Diario de Mallorca dónde aseguraba que las becas de comedor impedían la única comida decente que tenían algunos niños de Baleares. **Pau Alomar** afirmaba en la entrevista realizada para este estudio que la situación para los menores de Balears era más complicada que nunca con las siguientes palabras: “El servicio de protección del IMAS ya alertó el otro día que los menores que están llegando ahora están mucho más deteriorados que hace unos años, esto es fruto de que se han retirado profesionales de muchos ámbitos, desde dinamizadores juveniles hasta profesionales que hacían apoyo escolar”. Efectivamente, estas palabras venían de una noticia publicada en el periódico *Ara Balears* el pasado 20 de abril, en el que la directora de centros de protección de menores del IMAS, **Marisa Martí**, afirmaba que los niños llegan peor a los centros porque hay menos personas que detecten que estos están en situación de desprotección, ahora se hacen visibles cuando las situaciones son muy graves, antes se hacía más trabajo comunitario porque había más educadores de calle, asegura Martí.

**Carme Muñoz**, relataba la situación en cuanto a los recursos que se dedican a los menores de la siguiente manera: “Para la lucha contra la pobreza y la exclusión social los recursos no son suficientes, se están dando recursos de alimentación y de primeras necesidades. Salieron informes a nivel de pediatría que había niños que estaban con problemas de alimentación. No es real que haya niños malnutridos, esto se ha desmentido, la cobertura básica de necesidades está, pero lo que si es cierto es que hay gente que lo está pasando muy mal”.

Un colectivo muy invisibilizado que ha padecido sumamente estos cambios en las políticas sociales ha sido la **comunidad inmigrante**. Hay muchas políticas que han ido orientadas hacia ellos directamente, muchas desde el Estado Central como las concertinas en las va-

llas de Ceuta y Melilla y otras a nivel de las Comunidades Autónomas como la exclusión sanitaria, pese a que el Real Decreto Ley 16/2012 fue a nivel estatal, la competencia es autonómica, y son muchas las Comunidades Autónomas las que se han negado a cumplir este decreto. Prosocial, igual que la Xarxa Per a la Inclusió Social se unieron a otras entidades para luchar contra esta exclusión que afecta al colectivo inmigrante principalmente, pero también a muchos otros. **Carme Muñoz**, describía la situación sobre este tema: “En el caso de la asistencia sanitaria, se le ha dado mucho bombo al colectivo inmigrante pero hay muchos otros colectivos afectados. Y la población general no lo sabe. Las personas que viven en la calle o menores que han estado en centros de menores no entran en el perfil de asegurado que promueve la nueva política sanitaria”.

Algún servicio que ha sufrido cambios en este sentido, ha sido el Centro Turmeda, cerró en octubre de 2012. Era un centro de atención a inmigrantes que llevaba diez años existiendo, dependía del *Consell de Mallorca* y lo gestionaba la *Creu Roja*. El argumento que dio la administración para cerrarlo fue que no era de su competencia, sino del Govern (Diario Última Hora, 2012).

Por último, para valorar bien si ha habido un cambio de rumbo en las políticas sociales analizaremos la ley de servicios sociales vigente con las respuestas que me han dado las personas entrevistadas. La ley tiene un carácter de expansión de los servicios sociales, su cumplimiento o incumplimiento nos podría dar pistas de por dónde se mueve la inquietud social del gobierno balear actualmente.

En primer lugar, la ley establece unos mecanismos de participación para las entidades sociales y también ciudadanos. Los entrevistados difieren en sus respuestas, por una parte **Gori Estarellas** dijo: “Hay algún canal de participación, incluso yo a veces escucho por parte de algún funcionario que dicen que no se aprovechan estos canales. Y seguramente tienen razón. Si bien es verdad, las entidades han estado concentradas en subsistir, para que el programa no se cierre, para poder pagar salarios, etc.”. **Carme Muñoz** comentó lo siguiente cuando se le preguntó si el gobierno escuchaba las reivindicaciones de su organización: “Si, la recepción y la escucha están totalmente aseguradas. En ese sentido no nos podemos quejar”. Finalmente, contrarrestando a los dos anteriores, **Pau Alomar** dijo “No solo no llaman para pedir opinión, sino que cuando estos colectivos manifiestan estar desacuerdo con la ley de Servicios Sociales no hacen caso de nada, siguen su curso. Van haciendo y deshaciendo a su gusto”.

Otro punto importante a destacar de la ley, sobre todo de cara al usuario de servicios sociales, es el tema de recursos. La ley dice que las administraciones deben garantizar los recursos necesarios para que los ciudadanos puedan hacer efectivos sus derechos. Respecto a esta temática, **Carme Muñoz** apuntó lo siguiente: “Para la lucha contra la pobreza y la exclusión social los recursos no son suficientes, se están dando recursos de alimentación y de primeras necesidades. La cobertura de necesidades es prioritaria, tiene que hacerse, pero después hay mucho más trabajo y para esto se necesitan muchos fondos y actualmente los que están dedicando a esto no son suficientes”. **Pau Alomar** también incidía en la falta de recursos sobretodo en época de crisis como la actual: “Claramente el gobierno no sólo no ha aumentado los recursos a la población en situación de dificultad social sino que los ha disminuido, en un momento, en que la urgencia social está a la orden del día. Por tanto, el gobierno no está cumpliendo con una de sus responsabilidades básicas, que es atender las necesidades de los ciudadanos”.

Finalmente otro punto de la ley que puede resultar perjudicial para el usuario y también para el profesional es el tema del voluntariado, estipula en la ley que debe ser complementario al profesional y que nunca debe tener un carácter laboral. El auge del voluntariado puede perjudicar gravemente la atención que se le hace al usuario en detrimento de la disminución de personal profesional. **Carme Muñoz** mencionaba que en su organización eso no pasaba ya que tenían un código ético que impedía esas prácticas. Por otra parte, **Pau Alomar** negaba que fuera una práctica extendida pero sí que aseguraba que conocía casos en que voluntarios habían sustituido a profesionales como es el caso del apoyo escolar en las escuelas. Dónde antes había técnicos por las tardes que daban apoyo escolar ahora lo hacen voluntarios, con todo lo que eso supone.

## **Respuesta ciudadana**

### **1. Conceptualizando los movimientos sociales**

Para empezar a analizar las respuestas sociales que han dado los ciudadanos a las políticas de austeridad en el contexto actual y a los cambios en las políticas sociales, debemos comenzar definiendo el concepto de movimiento social. Jiménez Díaz (2011) referenciando a Benjamín Tejerina nos recuerda que es difícil definir dicho concepto debido a que los movimientos sociales han ido cambiando a lo largo de la historia variando sus formas, reivindicando

ciones, motivaciones, incluso sus objetivos. Aunque el autor menciona algunos aspectos que sí que nos pueden orientar a entender globalmente a los movimientos sociales, son cuatro:

- Redes de relaciones informales.
- Creencias compartidas y solidaridad.
- Acción colectiva de carácter conflictivo.
- Recurrir a la protesta.

Conocer qué tipo de personas conforman los movimientos sociales pasados y presentes es complicado pero necesario para comprenderlos. Jiménez Díaz (2011) acotando esta búsqueda a España afirma que gran parte de los activistas disponen de un nivel medio-alto de educación formal. Predominan los profesionales del sector servicios con una presencia abundante de trabajadores de la administración pública y de la enseñanza. Afirma que los más jóvenes conforman la base social de los movimientos sociales y que es más fácil encontrarlos geográficamente en los núcleos urbanos de mayor tamaño.

## **2. Nuevos movimientos sociales e instrumentos utilizados**

En los últimos años hemos podido observar como las políticas neoliberales sumado a la austeridad impuesta por la Unión Europea provocaba una ola de recortes, así como una importante reducción de derechos, desde la exclusión sanitaria a la disminución de derechos laborales con las dos reformas laborales aprobadas en los últimos años. Todo este caldo de cultivo unido al alto índice de desempleo y a la crisis de legitimidad de los partidos políticos y sindicatos ha incidido en la creación de un sinnúmero de movimientos sociales.

Quizás el más conocido por la población general fue el movimiento 15-M. Irrumpió en momentos electorales ocupando lugares comunes como parques y plazas, eso le dio un escarapate mediático muy alto. Es importante destacar este movimiento por encima de los demás, porque además de tener un carácter muy heterogéneo y de haber sido masivo, es un movimiento que ha influenciado a todos los demás a la hora de actuar. Ha marcado el ritmo, los tiempos, las formas, los espacios de muchos otros movimientos que se han creado o que ya existían pero han crecido a su alrededor.

Un elemento determinante para su éxito ha sido su carácter apartidista, es decir, desligándose totalmente de las formaciones políticas pero siendo profundamente político. Internet

ha sido un elemento adoptado de forma natural por el movimiento. Las ideas ya no son cerradas, sino que se abren al debate ciudadano y por tanto toman formas inesperadas a través de acciones de inteligencia colectiva. Como dice De Soto (2011), si algo funciona, se mantiene y si no funciona, se descarta. Por otro lado, y aprovechando el exponencial crecimiento de la ciudadanía conectada a través de Internet, así como de las posibilidades aparentemente infinitas de la red, la rebelión hacktivista ha tenido su réplica en el mundo offline. Toda la creación colectiva está bajo licencias de procomún para que todos puedan utilizarlo y darle difusión. Son pautas que se han extendido y que ahora ya es casi imposible prescindir de ellas. (Fernández, J. F.).

### 3. Respuesta ciudadana en Balears

En Balears ha habido muchos movimientos debido a los recortes y pérdida de derechos, han sido más pequeños o grandes en función de su temática. Hemos podido observar como la protección de zonas protegidas como *Sa Ràpita* provocó un movimiento masivo de defensa del territorio, aunque también cabe recordar que el movimiento ecologista en las islas ya dura cuarenta años teniendo como su máximo exponente al GOB (*Grup d'Ornitologia Balear i Defensa de la Naturalesa*). Hemos visto movimientos muy fuertes en defensa de la lengua catalana debido principalmente a los ataques hacia esta por parte del gobierno autonómico, pero también cabe recordar que el movimiento por la lengua tiene un largo recorrido y tiene a una organización potente a la cabeza como es la OCB (*Obra Cultural Balear*). De los movimientos fuertes, que sean nuevos, podemos destacar el de la educación, la aprobación del TIL (Tratamiento Integral de Lenguas) sin el consenso del profesorado ni de las asociaciones de padres provocó el movimiento más grande de la historia de esta comunidad autónoma.

Si nos tenemos que ubicar en el ámbito social, ha habido mucho menos movimiento, por una parte tenemos a la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) y por otra a Pro-social.

**Gori Estarellas** describía así a la PAH: “Es una muestra de cómo se organiza la ciudadanía, tienen una característica común que es su incapacidad de poder hacer frente a los gastos de la hipoteca. Hay mucha gente y muy diversa y este movimiento ha conseguido que una cuestión tan individual como no poder pagar tu alquiler o tu hipoteca en una cuestión común, y no solo se han levantado sino que se han convertido en activistas y producir cambios políticos, incluso ha llegado a Europa”

**Carme Muñoz** al ser preguntada sobre la respuesta ciudadana entorno a la situación actual en los servicios sociales se mostró pesimista: “Realmente pocas, pensaba que habría más respuesta. Hubo un boom, no de ciudadanos sino de profesionales afectados. La ciudadanía está bastante en standby en este aspecto”.

## **El caso de Prosocial**

Prosocial actualmente es una asociación integrada por profesionales, estudiantes y ciudadanos comprometidos con el ámbito social, les une una visión compartida de cómo tendría que ser la atención social y el objetivo de mantener y mejorar los servicios sociales.

Los orígenes de esta organización son la calle. Cuando el contexto empieza destruyendo el Estado de Bienestar, dejando de lado a colectivos vulnerables y llevando a la precarización absoluta a los profesionales que los atienden, empiezan las movilizaciones, tras meses de protestas como colectivo sin constituirse formalmente crean la asociación, para darle estabilidad al movimiento y mirar lejos (Prosocial.cat, 2014).

Prosocial ha sido una respuesta permanente a lo que afectaba al ámbito social. **Pau Alomar** destaca la actividad de Prosocial de la siguiente manera: “Prosocial ha reaccionado enérgicamente, con una doble intención, denunciar y hacer visible estas problemáticas y aunque la militancia es difícil de mantener y Prosocial ahora mantiene la esencia se ha ido transformando y Prosocial ahora va al grano, es práctico, sigue teniendo carga ideológica pero hay que medir las fuerzas. Hemos sido prácticos”

Efectivamente Prosocial en los medios ha tenido eco, en casi todos los ámbitos mencionados en esta investigación Prosocial ha estado presente; en la exclusión sanitaria, en las becas de comedor y malnutrición infantil, CAPI y PISE, SOIB, etc. Sus voces junto a la de alguna organización como la *Xarxa Per a la Inclusió Social* han sido las únicas que denunciaban la situación.

Su forma de actuar, pero, le ha dado un poder mediático del que no disponen otros movimientos u organizaciones. Revelar datos mientras haces *performance* o haces notas de prensa siempre le da un toque de seriedad y de transgresión al mismo tiempo.

Como organización sigue una estructura peculiar, combina las comisiones de trabajo con las campañas, todo enmarcado dentro de unas líneas estratégicas que se aprueban en cada

asamblea general de socios y pilotado como insiste Pau Alomar por la comisión permanente que hace de nave.

En cuanto a los logros conseguidos por Prosocial, Pau Alomar los describe así: “Un logro de Prosocial es haber conseguido en poco tiempo en un pequeño referente dentro del marco social. Nos conoce mucha gente, los partidos nos escuchan, los medios de comunicación nos prestan atención”.

## **Conclusiones**

1. Las políticas sociales en Illes Balears han cambiado de dirección. No desde el cambio de gobierno, sino que ya empezó en 2010.
2. Muchas políticas sociales siguen vigentes pero se han disminuido sus prioridades, no se trata de un cambio rápido de sistema, sino de orientarlo hacia otro modelo lentamente.
3. Muchas entidades han cerrado programas y servicios, algunas han estado al borde de la quiebra, muchas siguen endeudadas a niveles insostenibles. Se han convertido en entidades financieras de la administración pública.
4. La ciudadanía ha perdido muchos recursos que antes se le daban y ahora no. Las cantidades han disminuido y muchos servicios del que antes disponía la población ahora no están. Sobre todo en el terreno comunitario y de prevención.
5. La exclusión sanitaria es uno de los derechos perdidos más importantes pues afecta a un número de personas relevante y especialmente a los más vulnerables.
6. La organización ciudadana para dar respuesta a los políticas sociales de la administración ha sido escasa, tan solo podemos destacar como un ejemplo asombroso la Plataforma de Afectados por la Hipoteca.
7. Los colectivos usuarios, exceptuando el anterior, no han sido capaces de organizarse.
8. Prosocial ha sido una organización estable que ha dado respuesta a muchos problemas que iban surgiendo en el ámbito social, tanto a nivel de usuarios como de trabajadores y entidades.

## Referencias

- ¿Cómo se financia el Sistema de Atención a la Dependencia? (s.f). Recuperado el 14 de mayo de 2014, de <http://www.fundacioncaser.es/dependencia/financia>
- “Pressupostos socials del govern de les Illes Balears, el Consell de Mallorca i l’ajuntament de Palma. Informe 2012”. (Julio 2012). Recuperado el 19 de mayo, de [xarxainclusio.org](http://xarxainclusio.org)
- “Pressuposts 2014” (s.f). Recuperado el 14 de Mayo de 2014, de <http://www.caib.es/govern/organigrama/area.do?coduo=3349&lang=es>
- “Prosocial fa un informe sobre la situació actual dels serveis socials de la Part Forana de Mallorca i fent una llista amb propostes”. (s.f). Recuperado el 14 de mayo de 2014, de <http://osib.uib.cat/alternatives/>
- A, A. (20/02/2014). Prosocial denuncia la “desatenció” dels serveis d’orientació laboral del Govern als col·lectius més vulnerable. *Diari de Balears*. Recuperado el 16 de mayo de 2014, de <http://dbalears.cat/actualitat/balears/prosocial-denuncia-desatencio-dels-serveis-orientacio-laboral-del-govern.html>
- B, F. (06/10/2012). “Manifestación contra el cierre del centro para inmigrantes Turmeda”. *Ultima Hora*. Recuperado el 19 de mayo de 2014, de <http://ultimahora.es/mallorca/noticias/local/2012/82583/manifestacion-contra-cierre-del-centro-para-inmigrantes-turmeda.html>
- Fernández, J. F. Viejos y nuevos espacios para la política: Un acercamiento al 15M desde las nuevas tecnologías.
- Ferrer, M. (1/11/2013). Campaña en la calle para mostrar ‘la otra Mallorca malnutrida’. *Diario de Mallorca*. Recuperado el 19 de mayo de 2014, de <http://www.diariodemallorca.es/mallorca/2013/11/01/campana-calle-mostrar-mallorca-malnutrida/886476.html>
- Candón Mena, José. (s.f.). Las redes digitales en los movimientos ciudadanos. Una revisión crítica. *Redes.com*, 8, 23.

Jiménez Díaz, José Francisco. (Octubre-diciembre, 2011). Reseña de "La sociedad imaginada. Movimientos sociales y cambio cultural en España" de Benjamín Tejerina Montaña. Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas, 136 , 168-175.

Jurado, Laura. (2/05/2014). Las ayudas para 4113 dependientes siguen congeladas. *El Mundo*. Recuperado el 14 de mayo de 2014, de <http://www.elmundo.es/baleares/2014/05/02/536351d4ca4741c63b8b456f.html>

Llei 4/2009 de Serveis Socials d'11 de juny de les Illes Balears (2009). En BOIB. No. 13647. Presidència de les Illes Balears

Ponce Rigo, Pilar. (9/02/2013). L'àrea d'inserció laboral d'Ateneu Alcari afectada per l'impagament del Govern. *Ateneu Pere Mascaró*. Recuperado el 16 de mayo, de <http://ateneuperemascaro.org/1-altra-mirada/1-altra-mirada-14-febrer-2013/1-area-d-insercio-laboral-d-ateneu.html>

*Prosocial: Qui som, origens...* (s.f). Recuperado el 20 de Mayo de 2014, de <http://prosocial.cat/index.php/ca/prosocial>