

EL ESPACIO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS SOCIALES. UNA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO EN TIEMPOS DE CRISIS

MARGARITA MOYA MORENTE

TRABAJADORA SOCIAL. DPTO. SERVICIOS SOCIALES UGT ARAGÓN

ROSA SANCHEZ SANCHO

TRABAJADORA SOCIAL. CMSS MAGDALENA. ZARAGOZA

MARÍA DEL MAR DEL RINCÓN RUIZ

PROFESORA TITULAR. FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO. UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

BEATRIZ ZALAYA MUGÜERZA

ABOGADA. DESPACHO PROFESIONAL

ÁNGEL SANZ CINTORA

PROFESOR DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA, JUBILADO

RESUMEN

Los autores, activistas del Espacio de Promoción, Información y Defensa de los Derechos Sociales, realizan una reflexión sobre este colectivo. Desde la perspectiva del Trabajo Social Comunitario, se analiza hasta qué punto y en qué circunstancias económicas y sociales, se ha logrado que el trabajo profesional saliera de los despachos y se implicara con el trabajo en la calle junto con los ciudadanos privados de sus derechos sociales. Se contextualiza la crisis económica y el recorte de servicios sufridos por la población, se repasa la historia del Espacio, poniendo de manifiesto sus objetivos y metodología, muy próximos a la concepción del Trabajo Social Comunitario tal como lo entendemos en este trabajo y se abordan los objetivos de futuro. La participación social, el compromiso mano a mano con la ciudadanía y la participación política reivindicando los derechos sociales, mejora las capacidades de la gente y hace del Trabajo Social una actividad que vale la pena. Como se dice al final, “me rebelé y luche junto con otros por la dignidad de todos nosotros”

PALABRAS CLAVE

Derechos sociales, Trabajo Social Comunitario, Participación.

PRESENTACIÓN

El Espacio de Información, Promoción y Defensa de los Derechos Sociales nace en 2013 de un grupo de Marea Naranja como respuesta a las consecuencias que la crisis socioeconómica del 2007 estaba teniendo sobre los derechos sociales y nuestro precario Estado de Bienestar. En Aragón se había aprobado una Ley de Servicios sociales de segunda generación y un Catálogo de Servicios Sociales que reconocían derechos subjetivos. Un paso significativo que la crisis dejó en suspenso con retrocesos importantes.

El Espacio se creó como un lugar de encuentro para dar voz a los usuarios de servicios sociales que aún concebían los servicios y prestaciones como un derecho graciable pero no subjetivo y, por tanto, exigible,

como reconocen las leyes.

La iniciativa parte de un grupo de Trabajadores Sociales preocupados y no dispuestos a dejar morir los Ss.Ss. Inmediatamente se unieron otros profesionales y ciudadanos afectados por los recortes en prestaciones y servicios. La convivencia en igualdad de condiciones, la comunicación y el intercambio de necesidades y experiencias, nos hizo pasar de la demanda y reivindicación individual a la colectiva, al trabajo comunitario. Cuatro años después conformamos un grupo heterogéneo multiprofesional (trabajadores sociales, psicólogos, sociólogos, abogados, metalúrgicos, comerciales, hoteleros, restauradores, amas de casa, jubilados, perceptores del IAI, pensionistas, personas en situación de dependencia...) donde cada cual aporta su saber, conocimiento y experiencia, participando en el análisis de los problemas y en la elaboración de las respuestas colectivas.

Entendemos el Espacio como una experiencia de Trabajo Social o intervención social comunitaria. En esta comunicación presentaremos algunas aproximaciones en este sentido y haremos un breve análisis del contexto económico y social que vivimos en los años de la crisis económica, especialmente de los años 2008 hasta el 2016. Lo más importante, realizaremos una detallada exposición de su nacimiento, su metodología de trabajo y las distintas intervenciones llevadas a cabo en esos años. Terminaremos con un análisis de esta experiencia para contrastar hasta qué punto ha sido valiosa y, en todo caso, qué hemos aprendido y qué aportaciones podemos hacer para el futuro.

UNA APROXIMACIÓN AL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

Son múltiples las definiciones o aproximaciones teóricas al Trabajo Social comunitario. Sólo queremos apuntar algunos de los rasgos significativos del mismo con el fin de poder analizar la intervención que hemos llevado a cabo desde el Espacio.

En primer lugar, la intervención de los trabajadores sociales participantes en el Espacio se fundamenta, como no puede ser de otra manera, en los principios generales de la profesión de Trabajo Social: *“El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social...”* (CGTS, 2014)

Nuestra experiencia hemos querido encuadrarla en el marco de lo que entendemos por Trabajo Social Comunitario.

En este sentido, para Marchioni (2001:10) *“lo que vertebra el trabajo comunitario es sin lugar a dudas el elemento de la participación”*. La participación se convierte en un elemento esencial del Trabajo Social comunitario. Tal como afirma Escartín Sesé (2012: 42) *“participación ciudadana y Trabajo Social están vinculados en la Comunidad... Son, en el fondo, dos instrumentos al servicio del desarrollo de una sociedad más cohesionada, más democrática e inclusiva y menos fragmentada”*.

Lillo y Roselló (2001: 141) añaden algunas características a este concepto de participación como *“elemento esencial para la consecución del bienestar social de la colectividad, inherente a la intervención del Trabajo Social comunitario, generadora de responsabilidad individual y colectiva, posibilitadora de opinión e influencia sobre la propia vida colectiva y todo lo que afecta, promotora de conciencia”*.

El Trabajo Social comunitario, en este sentido, “capacita a las personas” (Rodríguez Álvarez, 2016:67) y permite hacer efectivo el “empoderamiento”, es decir “persigue fortalecer a los usuarios para que puedan romper su situación de desventaja social,... mejorar su calidad de vida, aumentando su participación social y la utilización de los recursos existentes”

Supone un cambio en el rol y las funciones de los trabajadores/as sociales: son agentes de transformación y mejora de la Comunidad frente al papel más habitual orientado a la intervención individual, con funciones y tareas centradas básicamente en la gestión de servicios y prestaciones.

Una dimensión a destacar de la intervención colectiva es la movilización de los ciudadanos para que se conviertan en sujetos de la propia acción y lograr el ejercicio pleno de ciudadanía. Lo señalan así Fernández y Egido (2014:263) cuando presentan dos procesos comunitarios en la Comunidad de Madrid: “... *se quieren destacar los beneficios del Trabajo Social comunitario, incluyendo la participación de la ciudadanía en la resolución de sus necesidades...., reactivar la motivación de los profesionales en torno intervención social comunitaria, facilitando la reflexión sobre la labor de los trabajadores sociales en relación con las iniciativas de movilización ciudadana que pretenden satisfacer necesidades sociales*”.

Estos autores destacan cómo, “*en los últimos años, se están haciendo más visibles experiencias de acción/trabajo comunitario, de iniciativas ciudadanas, que buscan dar respuesta a necesidades colectivas que no están siendo cubiertas por el sistema público de protección social.*” (pg. 264)

En contexto de crisis y de recortes, el Trabajo Social comunitario se revaloriza. Tal como señala Rodríguez Álvarez (2016: 66), los cambios producidos en los últimos años “obligan al Trabajo Social a transformar su práctica” a fin de dar respuesta a las consecuencias de estos cambios que suponen “nuevos desafíos para el Trabajo Social comunitario, por tratarse de problemas que reclaman acciones comunes desde un abordaje colectivo...”

CONTEXTO ECONÓMICO SOCIAL

El comienzo oficial de la actual crisis económica se suele datar en septiembre de 2008 con la quiebra de Lehman Brothers que coincide con el final de la Exposición Internacional de Zaragoza. Los fuegos artificiales de la Expo se apagan y entramos en la Gran Recesión (Tapia y Astarita, 2011). Los resultados más evidentes se manifiestan en el aumento brutal del desempleo, o el impago de hipotecas y los desahucios (Ada y Adriá, 2012). Pero los efectos de la crisis se refuerzan con los primeros recortes en servicios y prestación públicas. La reforma de las pensiones de Zapatero y de Rajoy (2011 y 2013) pero, sobre todo, el Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril, sobre el Sistema Nacional de Salud que suspende la universalidad del sistema, y el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 julio, en lo que se refiere al sistema de atención a la dependencia. Cambios legislativos que tienen su correlato a niveles autonómicos y locales.

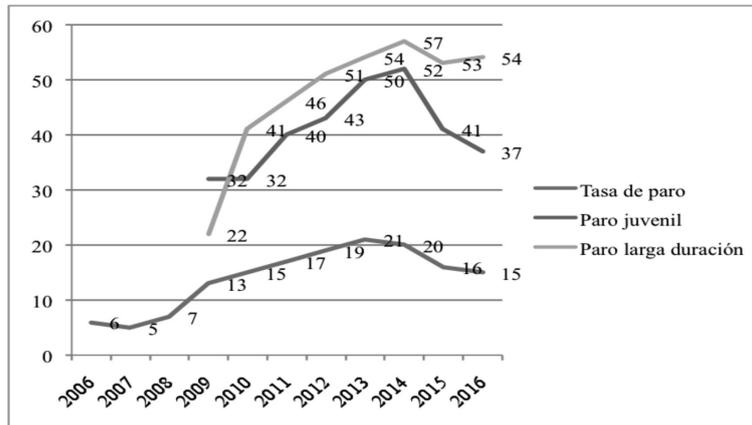
Nuestra comunicación no es sobre la crisis económica¹. Se trata únicamente de contextualizar la aparición y evolución del Espacio de Derechos Sociales en el marco de esa crisis y de la Marea Naranja. Presentaremos algunos indicadores del aumento del desempleo, la pobreza y la desigualdad y sobre la respuesta de las Administraciones públicas en Aragón.

El desempleo ha sido relativamente alto en España siempre, pero en los años del boom inmobiliario llega

1. Para tener un mejor conocimiento de la crisis de 2007 pueden verse, entre otros, *El punto de vista de le Monde Diplomatique* (2008), *El Viejo Topo* nº 253 (enero, 2009), *George, Susan* (2010), *Fontana, Josep* (2013).

a caer en Aragón hasta el 5% en los años previos a la crisis. En España y Aragón empieza a crecer desde 2008. El paro juvenil llegará a afectar a la mitad de la población joven y el paro de larga duración se convierte en el verdadero exponente de la larga y persistente crisis económica, afectando a más de la mitad de la población desempleada en 2014.

Gráfico 1. Tasa de paro (2006-2016), paro juvenil y paro de larga duración (2009-2016)



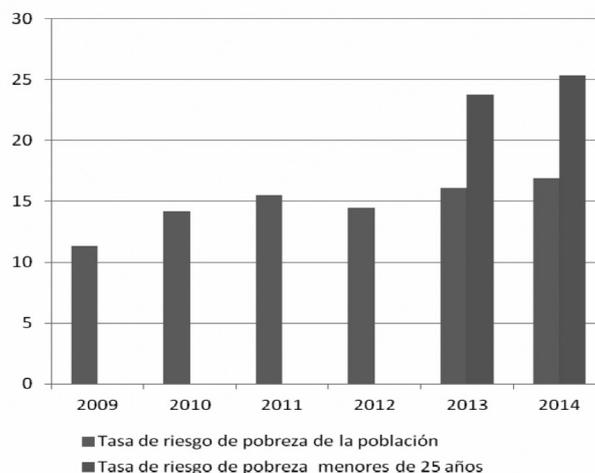
Fuente: IAEST y elaboración propia.

Como se dice en el Documento elaborado por el IASS (Gobierno de Aragón, 2015: 3, 5 y 6): “El incremento de necesidades ha venido provocado fundamentalmente por el aumento del desempleo, el de hogares con todos sus activos en paro, y el agotamiento de las prestaciones de desempleo (contributivas y no contributivas), esto último como consecuencia del incremento del volumen de parados de larga duración”. Y añade cómo los hogares con todos los miembros activos en paro pasan de 5.000 en 2007 a unos 40.000 en 2014 y el número de hogares sin ingresos que pasan de cerca de 8.000 a más de 14.000 en 2014.

Como resultado de esta situación la pobreza aumenta, especialmente a partir de 2009 y, entre los menores de 25 años, desde 2013. (Gobierno de Aragón, 2015: 7 y 2017: 73)

Gráfico 2. Tasas de riesgo de pobreza en Aragón 2009-2014

Tasas de riesgo de pobreza de la población aragonesa (2009-2014) y de la población menor de 25 años (2013-2014)



Fuente: Datos ECV, Instituto Aragonés de Estadística
Nota: No están disponibles datos de riesgo de pobreza de menores de 25 años antes de 2013.

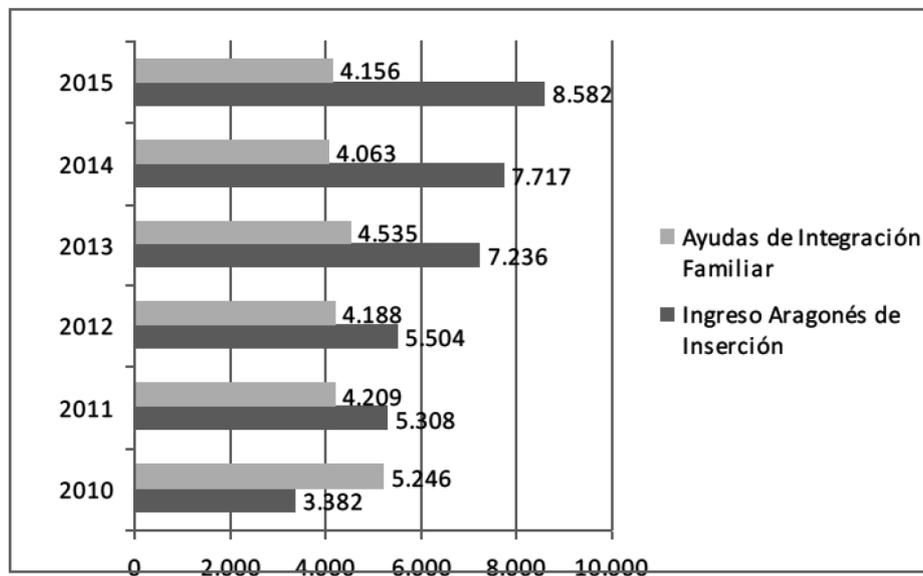
Fuente: Gobierno de Aragón, 2015

En esta situación aumenta la demanda de atención en los servicios sociales. En 2008 había 90.609 usuarios de los servicios sociales y 131.062 en 2011, un incremento del 44,6% (Marea Naranja Aragón, 2012: 20). El número de usuarios con intervenciones abiertas pasa de 156.737 en 2013 a 182.733 en 2015, casi otro 40% en relación con 2011 (Gobierno de Aragón, 2017, 49).

Cómo responde la Administración ante este aumento de la demanda por parte de la población que más sufre las consecuencias de la crisis? Con un aumento insuficiente del IAI y muy mal gestionado y con una práctica suspensión del derecho a la dependencia.

En Ingreso Aragonés de Inserción se ha pasado de 911 expedientes en 2008 hasta 5.308 en 2011, un incremento de 483% (Marea Naranja Aragón, 2012: 22). Y de un 61% de 2011 a 2015 cuando el IAI llega a 8.582 perceptores (Gobierno de Aragón, 2017: 74). Incrementos muy superiores a los de las Ayudas de Integración Familiar que permanecen estancadas.

Gráfica 3. Evolución de las AIF e IAI (2010-2015)



Fuente: Gobierno de Aragón, 2017.

Dos circunstancias muy negativas a tener en cuenta.

En primer lugar, la cantidad de familias sin recursos que quedan fuera. Según el II Plan Estratégico de Servicios sociales (2017: 4), entre 6.500 en 2007 y 7.100 en 2014, con un máximo de 7.600 en 2009 y un mínimo de 5.000 en 2012.

Y, en segundo lugar, el enorme retraso en la concesión de esta prestación esencial de acuerdo con la Ley de Servicios sociales de Aragón. Este retraso “es el problema más extendido y del que el Justicia se ha ocupado en numerosas ocasiones”, se señala en el Informe. Y continúa “su duración viene superando ampliamente el plazo señalado por la normativa reguladora de la IAI, hasta ocho y nueve meses en los supuestos más flagrantes... mientras que en 2003 la duración media de tramitación de los expedientes de solicitud era de 33,5 días, en 2013 ascendía a 109,69 días, estando el 22,12% de los expedientes por encima de los 181 días de tramitación” (Justicia de Aragón, 2015: 35).

Así, a la situación económica se suma la ineficacia administrativa, cuando no la obstrucción subrepticia.

Esto, añade el Informe del Justicia, ha provocado un incremento de la peticiones y concesiones de las Ayudas de Urgencia, “pervirtiendo la propia naturaleza de este tipo de ayudas, pues, en lugar de acudir a paliar una situación concreta y urgente de necesidad ha venido a sustituir al propio IAI”. Y más adelante, “Esta institución ha venido detectando un retraso en las ayudas de urgencia, en parte debido a una sobrecarga de peticiones... desvirtuando de este modo el carácter urgente y puntual de estas prestaciones” (pg 40) y generando, innecesariamente, una sobrecarga de trabajo. Así, por ejemplo, en 2009 se tramitaron 15.841 solicitudes y 20.757 en 2012, un 31% más. (IASS, 2009: 26 y 2012: 23) Sólo en la ciudad de Zaragoza, las ayudas de urgencia concedidas han pasado de 12.546 en 2011 a 33.123 en 2015, un crecimiento de 164% en sólo cuatro años. (Ayuntamiento de Zaragoza, 2012 y ss.)

El riesgo de desmoralización y de baja motivación de algunos trabajadores sociales, puede ser alto (Esteban Corbonell y otros (2017) Pero también la resistencia y búsqueda de alternativas en otros que terminarán generando el Espacio del que estamos hablando.

El intento de reforma del IAI por parte del Gobierno PP-PAR en 2013 saltó todas las alarmas y fue motivo de preocupación y movilizaciones por parte del Espacio y otros colectivos.

Otro tanto ocurre con la atención a la dependencia.

El Sistema de Atención a la Dependencia en Aragón nunca fue excelente. Sin embargo, en términos de población atendida, de lista de espera y algunas otras variables, Aragón ocupó los primeros lugares entre las CCAA en el baremo elaborado por la Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales (Observatorio Estatal para la Dependencia). Incluso en 2012, ya con el PP-PAR en el Gobierno de Aragón, tiene puntuación positiva, por encima de la media.

Pero a partir de 2012, después de un año del gobierno PP-PAR, todos los indicadores empiezan a ser alarmantes y negativos: el porcentaje de población atendida se sitúa por debajo la media nacional, perdiendo un 4,5% de la en 2012, un 17% en 2013 o casi un 7% en 2015, cuando la media española empieza a mostrar valores positivos. Hasta 2016 está por debajo de la media española, a pesar del incremento de atendidos que se produce desde diciembre de 2015.

El mayor fracaso del Sistema de Atención a la Dependencia en Aragón es la enorme lista de espera que crece desde 2011. Entonces se situaba por debajo de la media española, el 26% de las personas con dependencia reconocida. Pero desde entonces el crecimiento ha sido espectacular, hasta el 45% en diciembre de 2015, seis meses después de la entrada en el Gobierno del PSOE-CHA.

También hay que decir que, desde la entrada del nuevo gobierno, hemos sido escuchados, cosa que no ocurrió en ningún momento con el gobierno anterior y han mejorado todos los indicadores de la gestión del Sistema de la Dependencia en Aragón.

Tabla 1. Sistema SAAD. Evolución comparativa España y Aragón (2011 – 2016)

	2011 Junio		2012 Junio		2013 Junio		2014 Junio		2015 Junio		2015 Dicie		2016 Dicie	
	Esp	Ara	Esp	Ara	Esp	Ara	Esp	Ara	Esp	Ara	Esp	Ara	Esp	Ara
Beneficiarios / población	1,5	1,8	1,6	1,7	1,6	1,4	1,5	1,3	1,6	1,2	1,7	1,3	1,8	1,6
Lista de esper	31	26	26	28	22	32	20	30	15	31	33	45	29	37
Presta econ vs servicios	65	83	56	63	55	61	54	55	48	52	45	54	42	50
Aportación pública (euro)	103	113	124	127	114	98	110	83	105	84	474	352	555	425
Incremento atendidos			5,9	-4,5	-14	-17	-1,5	-7	1,7	-6,4	8,1	4,4	8,7	18
Puntuación Escala Obse	5,9	9,0	4,9	5,4	4,4	3,3	4,6	3,3	4,9	3,8	4,0	2,1	4,9	2,5

Fuente: Estadísticas del IMSERSO, Dictámenes del Observatorio de la Dependencia y elaboración propia.

Como resultado de la falta de respuesta de las Administraciones, ahí están los informes del Justicia de Aragón. Los expedientes incoados por el Justicia crecen cada año hasta 2013, para llegar a los niveles más altos en 2016 con 2.906 expedientes. (IAEST, 2017)

Gráfica 4. Expedientes incoados por el Justicia de Aragón (2002-2016)

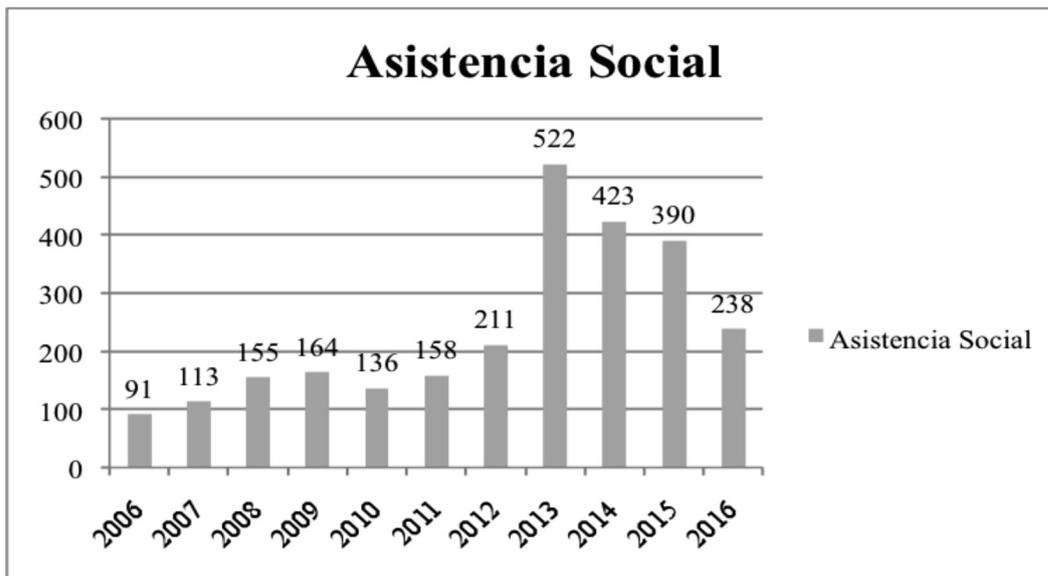
Gráfica 4. Expedientes incoados por el Justicia de Aragón (2002-2016)



Fuente: IAEST, 2017

Lo que es más significativo para nuestro análisis, las quejas en materia de Asistencia Social se multiplican por 2,5 desde 2011 a 2013. Es verdad que descienden hasta 2016, pero manteniéndose siempre por encima de las registradas en 2011.

Gráfica 5. Evolución de los expedientes de Asistencia Social incoados por el Justicia (2006-2016)



El Informe Anual 2014 dice: “El contenido de las quejas recibidas refleja la situación económica y social en Aragón... La materia que ha concitado el mayor número de asuntos ha sido Bienestar social” Sobre todo por los retrasos en el Ingreso Aragonés de Inserción y en la aprobación de los PIAs, en materia de Dependencia. (Justicia de Aragón, 2014: 1540).

Idénticas ideas se repiten en el Informe Anual 2015 (Justicia de Aragón, 2015a: 11) Aunque reconoce la mejora de gestión del IAI en el Ayuntamiento de Zaragoza, citando datos de octubre de 2015 de la Concejalía de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza. Esta agilización, señala, ha contribuido a la reducción en un 47% de las ayudas urgentes, entre enero y octubre de 2015. (Justicia de Aragón, 2015a: 37).

También en el Espacio hemos detectado esta mejora en la gestión tanto del Ingreso Aragonés de Inserción como de las prestaciones de la dependencia.

HISTORIA DEL ESPACIO DE DERECHOS SOCIALES

En 2011 la crisis se notaba con dureza, no sólo por el aumento del desempleo y la desprotección, como hemos visto, sino también por las alarmantes noticias sobre la incapacidad del Estado de hacerse cargo de los costes de estas crisis y las amenazas constantes, y reales ya, de recortes en los derechos sociales que más adelante se profundizarían. Había motivos para la preocupación y la protesta ciudadana. Así que profesionales de servicios sociales, fundamentalmente de Trabajo Social, formamos Marea Naranja. Muchos estábamos atendiendo familias, desde nuestros despachos y desde distintas administraciones y organizaciones. Asistíamos impotentes al progresivo deterioro y desaparición de muchos de los derechos adquiridos, como se ha señalado en el apartado anterior. Marea Naranja vino a aunar los esfuerzos que de forma aislada se realizaban desde distintos espacios (Plataforma de profesionales de Servicios Sociales del Ayuntamiento, Directoras y Gerentes de Servicios Sociales, Colegio profesional de Trabajadores Sociales, UGT, CCOO...). Desde el inicio vimos imprescindible que las familias afectadas participaran de forma activa en Marea Naranja. Durante el primer año nos implicamos de forma estable cerca de 40 profesionales, casi todos desde el Trabajo Social. Se elaboraron informes, se llevaron a cabo acciones en la calle y se hicieron denuncias

en los medios de comunicación. Aunque estas acciones fueron de gran impacto no logramos incorporar a las familias en ninguna de ellas.

En 2012, la suspensión en Aragón de la gratuidad de los libros de texto y los cambios en el acceso a las becas de comedor, dejaron fuera miles de familias. Más de 4.000 familias realizaron recursos administrativos contra las denegaciones, apoyados por más de 100 trabajadores sociales.

Esta es nuestra experiencia en tres etapas distintas.

PRIMERA ETAPA: NACIMIENTO Y CONSTITUCIÓN

En Marzo de 2013 un grupo de 20 profesionales de Marea Naranja organizamos una jornada de trabajo con la Coordinadora Baladre². El objetivo era conocer otras experiencias de información y defensa de derechos sociales. De ahí nació el Espacio de Información, Promoción y Defensa de los Derechos Sociales, un espacio donde las familias afectadas por cualquier recorte y/o injusticia en materia de derechos sociales pudieran plantear su situación, ser escuchadas y apoyadas en la búsqueda de solución a su problema individual y ofrecerles la oportunidad de incorporarse al trabajo colectivo. Nuestro objetivo era la lucha común, “dar respuesta colectiva a partir de situaciones individuales”.

Nuestras primeras reuniones fueron en los locales de la Parroquia del Buen pastor de Torrero, donde el párroco estaba muy sensibilizado. Allí acudieron las primeras familias que conocíamos por nuestros respectivos trabajos y a las que habíamos dado a conocer el Espacio.

Iniciamos nuestra andadura pública en julio de 2013 con una asamblea para informar sobre un anteproyecto de ley del IAI, presentado por el Gobierno PP-PAR, que endurecía sobremanera el acceso a esta prestación económica, prestación importante en todo momento, pero imprescindible en el momento de crisis económica y aumento del desempleo que padecíamos. Durante cuatro sesiones preparamos la Asamblea junto con las personas afectadas. Organizamos el orden del día, analizamos los cambios del anteproyecto, diseñamos la publicidad para que llegara al máximo número posible de familias y convocamos a la prensa. La Asamblea tuvo una respuesta masiva en la que participaron entorno a 200 personas. Los colectivos en situación más vulnerable, hasta ahora en la sombra y en el anonimato, estaban dispuestas a mostrarse y luchar por sus derechos. Esta asamblea fue el punto de inflexión.

A partir de entonces, cada miércoles nos reunimos más de 50 personas de las que, al menos 15, trabajábamos como profesionales de los servicios sociales, mayoritariamente trabajadores sociales.

Desde el primer momento el ESPACIO ha tenido como población diana a las PERSONAS y como objetivos:

- SER un lugar para la escucha, donde todo conocimiento y experiencia es válido y contribuye al beneficio de todos, donde cada participante aporta y participa activamente en la toma de decisiones.
- DAR voz a la población respecto a la reclamación de derechos.
- DEFENDER los derechos sociales como derechos subjetivos de las personas.
- SER un lugar de encuentro para apoyar la reivindicación social.
- CONSOLIDAR el derecho de ciudadanía desde la reivindicación de los derechos sociales.

2. Baladre es una Coordinadora de colectivos con diferentes sensibilidades, pero con una voluntad común: la denuncia de la desigualdad, el empobrecimiento y la exclusión en cualquiera de sus formas. Ver <http://www.coordinacionbaladre.org>.

SEGUNDA ETAPA: CONSOLIDACIÓN HASTA FINAL DE LEGISLATURA DEL PP-PAR, MAYO 2015

En esta etapa el Espacio de Derechos se fue conformando con miembros que accedían al mismo por diferentes motivos: familias con más de seis meses de espera a su solicitud del IAI, personas que buscaban ayuda para realizar recursos ante denegaciones que entendían injustas (prestaciones económicas por desempleo, subsidios...), personas en situación de dependencia olvidadas y desatendidas por el Sistema Aragonés de Atención a la Dependencia. Con ellos, profesionales sensibilizados por la situación (trabajadores sociales sobre todo, pero también educadores sociales, psicólogos, profesores, maestros, abogados...) Personas que una vez resuelto su caso individual se sentían miembros activos del Espacio y han permanecido en el mismo.

Desde el primer momento apostamos por una metodología de grupo. Cada sesión se estructura en tres momentos importantes:

1º) Asamblea: A lo largo de estos 4 años cada miércoles se incorporan nuevos miembros, así que la primera acción consiste en la presentación del Espacio de Derechos. Posteriormente se hace una rueda de presentación individual, en la que cada persona se identifica y explica brevemente su situación individual, porqué está en el Espacio, y sus expectativas.

2ª) Trabajo en grupo: tras unos meses de trabajo, en cada sesión se conforman grupos de profesionales y usuarios con problemáticas similares. Se plantean las demandas individuales, hasta donde el afectado considera desde su libertad y el derecho a la intimidad, y cada miembro aporta ideas para su resolución, desde la experiencia de vida y/o desde la profesional. Cuando es posible, se elabora conjuntamente con la persona afectada la reclamación necesaria. Tenemos como grupos de apoyo semiprofesionales en las materias más habituales. Cuando no es posible, por la especificidad o complejidad del caso, un profesional a solas con el usuario prepara la reclamación o la documentación pertinente.

3º) Puesta en común: Al final, se informa a todo el grupo de los acuerdos tomados y de las acciones a realizar en su caso. Se distribuyen las tareas entre todas las personas dispuestas, desde pedir permisos para las concentraciones, elaborar carteles, contactar con otros grupos para invitarles a apoyarnos, elaborar escritos de denuncia o textos para leer en las concentraciones, buscar megafonía, etc. Cada aportación tiene su valor y todos tenemos el reconocimiento como personas, diferentes pero con los mismos derechos. Todos somos agentes activos, protagonistas de nuestra propia reivindicación, participantes con tareas concretas.

En Septiembre de 2013 celebramos la primera concentración. Pretendíamos explicar a la sociedad que las familias que sufrían las consecuencias de la crisis, soportaban, además, las consecuencias de una mala política. Las personas afectadas eran las protagonistas y los trabajadores sociales nos colocamos junto a ellos. Diseñamos la publicidad, repartimos panfletos por la ciudad, elaboramos carteles e ideamos slogans. Algunos de ellos nos retrataban: “Nos somos expedientes, somos personas”. Otros retrataban a los políticos “Que viva la Rudi con un IAI, que viva el Olivan con una barra de pan”

A partir de este momento cada mes salimos a la calle, no solo para evitar esa reforma del IAI sino para reclamar la aplicación de la Ley de la dependencia, así como una normativa justa y equitativa de becas de comedor y de libros, la agilización en la gestión de las ayudas de urgencia, y la eliminación de las listas de espera tanto en la atención desde los servicios sociales, como en la tramitación de solicitudes.

La puesta en escena, la presencia mensual en las calles colectivamente, los comunicados de prensa, la

comparecencia en los medios de comunicación, las entrevistas con los partidos políticos... Todo ello con el objetivo de transmitir a la sociedad las consecuencias que los recortes y los retrasos en la gestión de prestaciones y servicios tenían sobre las personas afectadas. Poníamos rostro a los afectados, pues eran ellos los que protagonizaban y presentaban sus situaciones individuales en las concentraciones en las calles.

En noviembre de 2013 nos trasladamos a un lugar más céntrico y de mejor acceso para toda la ciudad, al Centro Social Comunitario Luis Buñuel. Allí cerca, en la Casa Amparo, celebramos algunas de las primeras asambleas masivas sobre el IAI y la Atención a la Dependencia, pues estos han sido los temas más sobresalientes de los que se ha ocupado el Espacio en su protesta y lucha.

En enero de 2014, la Asociación de Vecinos Lanuza Casco Viejo nos ha acogido en su sede, San Pablo, 23 y lanzamos un panfleto informativo.

En relación con el IAI, en Abril de 2014 organizamos una Plataforma con el Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón, Cáritas Aragón y la Plataforma de Profesionales de Servicios Sociales de Zaragoza que, junto con el Espacio de Derechos, realizamos diferentes acciones implicando a más de 80 entidades sociales de nuestra comunidad autónoma.

Esta colaboración se concretó en diferentes actos de gran calado social que culminó en una concentración donde personas significativas de la sociedad aragonesa daban su voz para gritar el rechazo a la reforma del IAI (Concha Monserrat de la Ser Zaragoza, Emilio Lacambra del Restaurante Casa Emilio, el Director Cáritas Zaragoza y el catedrático de la Universidad de Zaragoza Eloy Fernández Clemente).

No obstante, la concentración más numerosa se había realizado poco antes: cerca de 500 personas nos concentramos en el Monumento a la Constitución Española.

Simultáneamente, se colocaron por toda Zaragoza (parroquias, CMSS, Sindicatos, Colegios...) unas siluetas (en color negro) de personas con unas leyendas en las que se explicaba quien quedaba excluido del IAI.

Este proceso finaliza con un gran triunfo, la retirada del Anteproyecto en Febrero de 2015.

En relación con el tema de la dependencia, el 8 de Abril de 2014 en las III Jornadas Sociosanitarias de Aragón organizados por CCOO, Cristina Gavín, Gerente del IASS del PP, niega la existencia de lista de espera de dependientes y se compromete a dar respuesta a aquellos que así lo reclamen. Inmediatamente se pone en marcha una acción colectiva para afrontar el reto de la Gerente del IASS. En poco tiempo se recogieron 500 expedientes de personas que habían solicitado las prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia y que, sobre todo, desde 2011, cuando entra a gobernar el PP-PAR en Aragón, no habían recibido respuesta. Con los expedientes, teníamos 500 autorizaciones de los interesados y/o sus familiares para presentar una reclamación colectiva. Se entregó en el Registro del IASS pero nunca hubo respuesta.

Con este material, desde el Espacio se comienzan un trabajo más silencioso y técnico, elaborar reclamaciones y recursos de alzada individuales ante la Administración con el apoyo técnico de una abogada que se incorpora al Espacio como afectada por su padre dependiente desatendido por la Administración.

En ningún momento en estas dos primeras etapas tuvimos ningún tipo de respuesta ni individual ni colectiva por parte de las Administraciones públicas.

Dos cosas más en relación con esta etapa de consolidación.

- Desde una perspectiva jurídica, somos una entidad sin personalidad jurídica, es simplemente un lugar de encuentro para el apoyo mutuo en la defensa de los derechos sociales, que sirve de soporte para la participación y defensa de todos los usuarios afectados por los recortes de los derechos sociales.
- Pero recibimos el reconocimiento de Buenas Prácticas del Colegio de Trabajadores Sociales de Aragón. Distinción que se concede anualmente a aquellos proyectos, iniciativas, instituciones o entidades que en el ejercicio profesional han destacado como una práctica de calidad e interés para la disciplina desde criterios técnicos y los valores de la profesión.

TERCERA ETAPA: SITUACION ACTUAL, DESDE JUNIO DE 2015

Hay tres datos a tener en cuenta en esta etapa:

- Desciende el desempleo, como hemos visto en el apartado anterior, a pesar de la enorme precariedad.
- Llegan a la DGA y al Ayuntamiento de Zaragoza gobiernos teóricamente más sensibles a nuestras reivindicaciones. Para empezar, nos abren sus puertas.
- Mejora la gestión del IAI y, con el tiempo, también la de la dependencia.

Esta nueva situación obliga al Espacio a reflexionar y revisar nuestra metodología de trabajo y nuestra estrategia. Las Administraciones funcionan mejor y están abiertas a nuestras reclamaciones. Nos escuchan. Pero no todo es una maravilla. Continúan llegando al Espacio casos de malas prácticas profesionales en los Centros Municipales, la lista de espera en dependencia no disminuye lo necesario, la burocracia pública es desesperante. Pero no es tan fácil salir a la calle. Parece que no tenemos tanta capacidad de convocatoria y nuestras reuniones semanales empiezan a ser más reducidas, en usuarios y en profesionales. Más aún, cada vez más la gente que viene, soluciona su problema y desaparece. No conseguimos la motivación ni la participación colectiva necesaria.

Además, y esto puede ser significativo, el Espacio afronta dos nuevos retos.

El Gobierno de Aragón lanza el proyecto de una nueva Ley de Renta Social Básica de Aragón y nos invita a participar. Asumimos el reto. El trabajo es muy técnico. La oposición al texto es muy medida. No se trata de preparar una pancarta y llevarla a la manifestación.

En el tema de la dependencia celebramos reuniones con el nuevo Gerente del IASS y le invitamos a un encuentro con las personas dependientes y sus familias que celebramos en octubre de 2015. Ofrece buena voluntad, trabajo y los planes que tiene para sacar adelante este Sistema. La gente escucha, reclama y reconoce la buena voluntad del Gerente. Continuaremos vigilantes.

Se suceden las reuniones de “alto nivel” con el Ayuntamiento de Zaragoza y el IASS. Incluso tenemos encuentros anuales con el Gerente del IASS para revisar la marcha de la atención de la dependencia.

En estos dos últimos años sólo hemos salido a la calle una vez, en junio de 2016.

El punto más sensible continúa siendo el de la dependencia. Ante la falta de respuesta por parte de la Administración a nuestras reclamaciones administrativas y de acuerdo con la propuesta de nuestra letrada,

decidimos acudir a los tribunales. Ya que se trata de un derecho subjetivo, vamos a ejercerlo. Se puede hacer valer y exigir su cumplimiento frente a la administración pública obligada a prestarla, un derecho de todos los dependientes con independencia de sus recursos económicos.

La casuística que se ha planteado ante los Juzgados de lo Contencioso Administrativo es muy variada. Hasta ahora los supuestos que se han planteado ante los Juzgados son los siguientes:

- Personas dependientes cuyo PIA (Programa individual de atención) no ha sido aprobado después de más de dos años en algunos casos. Se condena a la Administración a que, previa aprobación del PIA correspondiente, abone los atrasos desde que se generó el derecho a la prestación.
- Personas dependientes con PIA aprobado, es decir, con una prestación o servicio asignado, pero que su situación ha cambiado y no se ha aprobado el nuevo PIA. Se condena a la Administración a que, previa aprobación del nuevo PIA, abone los atrasos desde que se generó el derecho a la nueva prestación.
- Personas dependientes que han fallecido sin recibir ninguna prestación o servicio. Se condena a la Administración a que, previa aprobación del PIA que le hubiere correspondido al dependiente fallecido, abone las cantidades a las que hubiere tenido derecho desde que se generó el derecho a la prestación.
- Personas que tienen reconocida una Prestación Económica para cuidados en el entorno familiar y les han quitado dos años en el abono de los atrasos. Se condena al IASS al abono de esos dos años de atrasos si se cumplen los requisitos para ello.

El reconocimiento de derechos subjetivos en los servicios sociales ha permitido al Espacio la reivindicación individual y colectiva y también la judicialización de nuestras demandas.

Pero continúa siendo necesaria la participación y la movilización. Nuestra actividad de trabajadores sociales no puede abandonar la calle y volver a los despachos.. A pesar de las mejoras, numerosas, notables e importantes, el Espacio de Derechos permanece activo, ya que las mejoras y los avances producidos no llegan a todos los afectados. La esperanza que se abrió con el nuevo gobierno municipal y autonómico en junio de 2015, en muchos aspectos se ha vuelto decepción para el Espacio (usuarios y profesionales) Aún se producen situaciones de denegación de derechos (menos y puntuales), listas de espera para ser atendidos en los centros y servicios, y en el ámbito de la dependencia retrasos y aplicación restrictiva de prestaciones y/o interpretación negativa de las normas.

Es evidente que ha bajado la participación. En los últimos meses el número de participantes de forma continua se reduce a unas 15 personas, cinco de ellas trabajadores sociales. Pero mantenemos la misma metodología de escucha, participación, empoderamiento y movilización, aunque esta sea más a través de los medios de comunicación.

APRENDIZAJES Y FUTURO

El espacio de Derechos nace con vocación clara de servir a aquellos ciudadanos que ven vulnerados sus derechos. Y lo ha hecho individual y colectivamente, con un espíritu que ha recogido:

- La participación social: Expresada cada semana en la escucha activa mutua, donde cada uno expresa sus problemas y sus miedos, siendo capaces de verbalizar sus necesidades y elevarlas a la sociedad (a través de las concentraciones y los medios de comunicación) y a los políticos. Y por otro lado ser capaces de proponer soluciones a problemas de otros.

- La reivindicación. Como instrumento indispensable para lograr cambios políticos.
- Emponderándose: Descubrir y creerse que los Servicios Sociales son derechos y no prestaciones gratuitas. Experimentando en primera persona que la lucha consigue éxitos (la retirada del Anteproyecto del IAI, la reducción de la lista de espera en dependencia o los juicios ganados) y que el trabajo colectivo trae beneficios para toda la ciudadanía.
- La participación política: Participando en la elaboración de leyes y reglamentos que como el Anteproyecto del IAI o la Renta Social Básica.
- Mejorando en capacidades: Aprendiendo a hablar en público ante los medios de comunicación, leyendo comunicados ante cientos de personas.

Siendo fieles con nuestro espíritu, la iniciativa y el protagonismo ha correspondido siempre a las personas afectadas. Son ellas las que han contado a los políticos, frente a frente, cómo se puede vivir sin ingresos o sólo con 400 euros al mes, cómo atienden en casa a sus padres dependientes sin ninguna ayuda pública.

Les han contado cómo sus hijos estudian cada invierno sin calefacción. Han explicado en la prensa cómo se sienten cuando hacen filas para recoger alimentos. Cómo sufren en silencio el abandono de sus seres queridos dependientes. Son ellas, las personas afectadas, las que en las plazas se han expuesto públicamente, asumiendo el papel de ciudadanos protagonistas..

Y nosotros, los trabajadores sociales, nos hemos reconciliado con la profesión, sintiéndonos de nuevo al lado de la persona, empoderando no solo al ciudadano sino reclamando la autoridad profesional que merecemos en la sociedad en la que luchamos.

No podíamos quedarnos parados. En un futuro, cuando esto pase y nos pregunten y tú ¿qué hiciste cuando la crisis del 2009? queremos poder responder: “me rebelé y luche junto con otros por la dignidad de todos nosotros”. (Zarralanga y Sánchez, 2015: 132)

El Espacio sigue siendo necesario independientemente de que haya rebajado su intensidad y presencia en la calle. Sigue vivo y lo estará mientras se den situaciones de denegación o puesta de barreras en el acceso a los servicios sociales. Seguimos siendo referencia pública y política. Nuestro trabajo y actividades son del interés de los medios de comunicación, inquieta e importa mucho a los políticos.

BIBLIOGRAFÍA

Ayuntamiento de Zaragoza, (2012 y ss.) Acción Social. Memorias

Colau, Ada i Alemany, Adrià (2012) Vidas hipotecadas. De la burbuja inmobiliaria al derecho a la vivienda. Cuadrilátero de Libros. Barcelona. Disponible en <http://afectadosporlahipoteca.files.wordpress.com/2012/08/vidas-hipotecadas.pdf> (última consulta 17 de julio, 2017)

Consejo General del Trabajo Social (2014). Definición internacional del Trabajo Social. Disponible en <https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>

El punto de vista de le Monde Diplomatique (2008) Crisis económica. Soluciones para refundar la economía. Barcelona. Le Monde Diplomatique.

El Viejo Topo nº 253 (enero, 2009) Todo lo que hay que saber de la crisis (y algo más)

- Escartín Sesé, Javier (2012) “Indaga, Crea, Construye: Participación Ciudadana y Trabajo Social Comunitario”. Disponible en Cuadernos de Trabajo Social, Vol. 25, Nº 2, 2012
- Esteban Carbonell, Elisa; Romero Martín, Sandra y del Rincón Ruiz, María del Mar. (2017) “Medicamentos viejos para pacientes nuevos: el impacto de la crisis en los servicios sociales de la ciudad de Zaragoza desde la perspectiva de los trabajadores sociales” Zerbitzuan, nº 63. Mayo
- Fernández García, A. y Egido Díaz, R. (2015) El Trabajo Social comunitario “Si se puede” , Azarbe, nº 3 263-269
- Fontana, Josep (2013) El futuro es un país extraño. Una reflexión sobre la crisis social de comienzos del siglo XXI. Barcelona. Pasado y Presente.
- García García, S. y Rendueles Menéndez del Llano, C. (2017): Hacia un trabajo social crítico. Cuadernos de Trabajo Social, 30(2): 243-260
- Gobierno de Aragón (2017) II Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón, 2017-2020. Disponible en http://transparencia.aragon.es/sites/default/files/documents/iiplanestrategicodeservicio_ssocialesdearagon2017_2020.pdf
- Gobierno de Aragón (2015) Modelo de Renta Social Básica en Aragón. Documento Anexo: Datos e Indicadores. Disponible en http://aragonparticipa.aragon.es/sites/default/files/modelo_renta_social_basica_aragon_anexo.pdf
- George, Susan (2010) Su crisis, nuestras soluciones. Barcelona. Icaria, Intermon Oxfam. IASS (2009 y 2012) Centros de Servicios Sociales y Servicios Sociales generales. Memorias de 2009 y 2012.
- IAEST (Instituto Aragonés de Estadística). Datos Básicos de Aragón, diversos años. Disponible en <http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Institutos/InstitutoAragones Estadistica/AreasGenericas/DatosBasicos>
- Justicia de Aragón (2015) Informe especial 2015. Personas en situación de exclusión social en Aragón. Disponible en http://www.eljusticiadearagon.com/gestor/ficheros/_n007072_Informe%20Especial%20-%20Personas%20en%20situaci%F3n%20de%20exclusi%F3n%20social%20en%20Arag%F3n.pdf
- Justicia de Aragón (2014 y 2015a) Informes Anuales del Justicia de Aragón.
- Lillo, Nieves y Roselló, Elena (2001). Manual para el Trabajo Social Comunitario. Madrid. Narcea.
- Marchioni, M. (Coord.) (2001): Comunidad y cambio social. Teoría y praxis de la acción comunitaria, Madrid, Popular.
- Marea Naranja Aragón (2012) Situación Social en Aragón. Personas, familias y sociedad. Disponible en <https://mareanaranjaragon.files.wordpress.com/2012/07/informe-situacion-social-aragon-2012.pdf>
- Navarro, Vicenç (2015) Ataque a la democracia y al bienestar. Crítica al pensamiento económico dominante. Barcelona. Anagrama.
- Navarro, Vicenç; Torres, Juan y Garzón, Alberto (2012) Lo que España necesita. Una réplica con propuestas alternativas a la política de recortes del PP. Barcelona. Editorial Deusto.
- Observatorio Estatal para la Dependencia. Dictámenes, varios años. Disponible en <http://www.directoressociales.com/documentos/dictamenes-observatorio.html>
- Tapia, José A. Y Astarita, Rolando (2011) La Gran Recesión y el capitalismo del siglo XXI. Madrid. Los Libros de la Catarata.
- Zarralanga Lasobras, Ana y Sánchez Sancho, Rosa (2015) “Espacio de Información y defensa de los derechos sociales. Estaba en juego la dignidad” Servicios Sociales y Política Social, 108, 129-132.

ANEXO: LEGISLACIÓN ESTATAL DEPENDENCIA.

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Real Decreto 615/2007, de 11 de mayo, por el que se regula la Seguridad Social de los cuidadores de las personas en situación de dependencia
- Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia estable-

cido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

Orden SSI/2371/2013, de 17 de diciembre, por la que se regula el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014.

Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Real Decreto 1050/2013, de 27 de diciembre, por el que se regula el nivel mínimo de protección establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Real Decreto 291/2015, de 17 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.