

Seminari a favor de la inclusió social:

coordinació entre serveis socials i serveis d'ocupació (26-10-2009)

I Andreu Cloquell Manresa

Coordinador de programes i qualitat de la Cooperativa Jovent

Membre de la Junta Directiva de la Xarxa per a la Inclusió Social. EAPN-Illes Balears

Resum i conclusions

El passat mes d'octubre de 2009, es va fer al Centre Flassaders de Palma el seminari «A favor de la inclusió social: coordinació entre serveis socials i serveis d'ocupació». Aquest fou el novè d'un total de quinze seminaris autonòmics que, en el marc del projecte europeu «A favor de la inclusió social: sensibilització, mobilització i debat», s'han organitzat arreu de l'Estat espanyol. En aquest escrit, pretenem exposar breument els antecedents i el context que feren possible organitzar l'esdeveniment, així com donar a conèixer de manera resumida el contingut de les ponències i algunes de les conclusions més significatives dels tallers en què participaren tots els assistents a la jornada.

1. Antecedents i context

Tot i que els objectius específics del seminari varen ser dissenyats per organismes i entitats de les Illes, fruit de l'anàlisi d'una sèrie de necessitats d'àmbit autonòmic, la jornada s'organitzà en el context de les accions promogudes pel projecte «A favor de la inclusió social: sensibilització, mobilització i debat», un projecte europeu que, durant els anys 2009-2010, pretén «impulsar i fomentar les estratègies d'inclusió social i protecció social en l'àmbit local, inspirant-se en els principis dels tractats de la Unió Europea, la Carta de drets fonamentals i les orientacions estratègiques de l'Estratègia europea d'inclusió social i protecció social, i mitjançant l'anàlisi, el debat, l'intercanvi d'experiències i la difusió de bones pràctiques». La iniciativa està

gestionada per la Fundació Luis Vives, i la promouen conjuntament la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en España (EAPN-Es), la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), la Dirección General de Políticas Sociales (DGPS) del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte i l'Obra Social Caixa Galicia (aquests dos darrers organismes també en són cofinançadors).

Tot i que les accions d'aquest gran projecte s'estructuraren inicialment a partir dos eixos (comunicació i debat), les activitats es varen planificar entorn de l'acció principal de la iniciativa: els seminaris de debats regionals i locals. El projecte té una durada de dos anys i s'està implantant en dues fases:

- **Fase 1 (2009): seminaris autonòmics i locals.** S'organitzen 15 seminaris amb enfocament local a les distintes comunitats autònomes a partir d'uns temes que s'identificaren en un seminari de llançament estatal i en un quadern de debat.
- **Fase 2 (2010): seminaris intermunicipals i interautonòmics.** S'han d'organitzar 8 seminaris temàtics centrats en grups d'interès de les corporacions locals per tal d'aprofundir l'anàlisi dels temes, fer transferències de coneixement, intercanviar bones pràctiques o avançar conjuntament quant a mètodes de treball sobre problemàtiques específiques.

2. Organització del seminari a Palma

El mes d'abril de 2009, la Conselleria d'Afers Socials del Govern de les Illes Balears i la Regidoria de Benestar Social, Participació i Cultura de l'Ajuntament de Palma reberen l'oferta de la Fundació Luis Vives de coorganitzar el seminari autonòmic de les Illes Balears inclòs en la primera fase del projecte estatal.

Per organitzar l'esdeveniment, s'acordà comptar a més a més amb la Xarxa per a la Inclusió Social. EAPN-Illes Balears, com a membre de l'EAPN-Espanya. Una vegada designats els representants de cada un d'aquests organismes i de l'entitat, es varen fer una sèrie de reunions per concretar els objectius específics, l'estructura i els ponents que hi havien de participar. En els debats inicials, aquest grup de pilotatge plantejà possibles temes per enfocar el seminari, entre els quals destacam el Pla d'Inclusió Social a les Illes Balears o la Llei de serveis socials, tot i que, després de diverses valoracions, s'optà per centrar-lo en els models de coordinació i l'articulació dels programes d'inserció sociolaboral a les Illes Balears, ja que és un tema que s'ha tractat poc en els debats de la nostra comunitat. Una vegada acordat el tema, es consensuaren els següents objectius generals del seminari:

1. Presentar i donar a conèixer els models de coordinació i d'articulació dels programes d'inserció sociolaboral a les Illes Balears.
2. Obrir un espai de debat i d'intercanvi d'experiències i bones pràctiques de coordinació entre la xarxa de serveis d'ocupació i els serveis socials, així com d'articulació d'aquesta.
3. Definir reptes i prioritats de coordinació i d'articulació a favor de la inclusió social.

A partir de la definició dels objectius, el seminari es va estructurar en tres blocs:

- Taula rodona: Un primer bloc en què diversos ponents centrarien les seves exposicions en tres temes:
 - a) Empreses d'inserció
 - b) Models de coordinació entre serveis socials i serveis d'ocupació
 - c) Articulació de programes d'inserció sociolaboral
- Tallers de debat entorn dels continguts de la taula rodona
- Posada en comú de les conclusions i cloenda

En un principi, la jornada es pensà per a les persones destinatàries següents:

- Persones responsables i/o tècniques de polítiques d'inclusió social del Govern autonòmic, d'ajuntaments i d'entitats sense afany de lucre
- Persones responsables, tècniques o investigadores de la universitat o de sindicats
- Persones responsables de temes socials dels mitjans de comunicació

3. Breu resum de les intervencions de la taula rodona

Després de la presentació de la jornada a càrrec de **Jordi López**, vicepresident de la Xarxa per a la Inclusió Social. EAPN-Illes Balears, el seminari s'inicià amb una taula rodona sobre els tres temes que hem comentat anteriorment. A continuació, en presentam els principals continguts.

A) Empreses d'inserció: Aquest tema fou abordat per **Pilar Ponce**, presidenta de REAS Balears, i per **Miguel Santos**, president de la Federación Castellano-Leonesa de Empresas de Inserción.

Pilar Ponce inicià la seva exposició parlant del concepte d'empreses d'inserció (EI) i del valor afegit que aquestes aporten, és a dir, «l'accés a una feina normalitzada de col·lectius amb especials dificultats, després d'un període d'acompanyament i mitjançant un lloc de feina». Va remarcar el fet que «donar suport a aquestes empreses és donar suport a una política d'inclusió activa i positiva, que reporta indubtables millores per a les persones i per a la societat en conjunt». Per il·lustrar el concepte, es va projectar un documental breu i interessant sobre l'Associació d'Empreses d'Inserció d'Euskadi. Posteriorment, féu una petita ressenya de l'evolució en la regulació estatal de les EI i

exposà els fets més remarcables que s'han produït a les Illes Balears a partir de l'aprovació de la llei estatal, amb una menció especial de la tasca duta a terme per la xarxa d'entitats REAS com a impulsora de la implantació d'aquesta normativa a la nostra comunitat autònoma. Finalment, com a repetes a curt termini, va mencionar, entre d'altres, la necessitat que es faci complir la llei estatal en aquesta matèria amb l'aprovació del decret autonòmic, amb polítiques fermes amb pressuposts suficients i apostant per l'Administració pública com a client de les EI mitjançant un mercat reservat i clàusules socials i una coordinació eficient entre tots els agents implicats.

Miguel Santos abordà el tema de les EI partint de la seva llarga experiència en la matèria i en el sentit «d'evitar els errors propis comesos». Inicialment, recordà i remarcà les característiques diferenciadores de les EI, i en va destacar alguns aspectes: que són estructures d'aprenentatge en forma mercantil; que, a diferència dels itineraris d'inserció d'orientació, formació i treball, utilitzen el bot directe a la feina per treballar hàbits amb persones usuàries (una fórmula diferent però igualment vàlida, ja que el treball és simultàniament fi i mitjà), i que cerquen la sortida de les persones usuàries cap a empreses ordinàries (són estructures de pas però no «temporals»). Posteriorment, abordà el tema de l'economia i la productivitat de les EI, i donà alguns indicadors entorn del sobrecost que tenen, una despesa deguda, bàsicament, a la necessitat de comptar amb personal educador i a la baixa productivitat que impliquen. Acte seguit, però, donà unes dades força contundents del que pot arribar a costar anualment a l'Estat una persona exclosa (8.600 euros segons un estudi de la Fundación I. Olof Palme i la Universitat de Barcelona, 1997) per comparació al benefici que hi ha per a la societat amb el fet de generar ocupació en una empresa d'inserció (15.508 euros per treballador i any segons la

mateixa font). Unes dades que, tot i que ell mateix ja es va encarregar de relativitzar una mica, ens assenyalen la necessitat de canviar l'òptica social que es té sobre les EI.

A continuació, **M. Santos** parlà sobre els efectes de la crisi en les empreses d'inserció (va destacar la reducció en la producció, els problemes de liquiditat i l'augment de persones en dificultats) i sobre les dificultats a l'hora d'aplicar la nova legislació (va criticar-ne els aspectes excessivament restrictius i el fet que hi ha qüestions bàsiques sense desenvolupament normatiu). Finalment, abordà els reptes de futur:

- I) Desenvolupar i consolidar les EI (per demostrar-ne la rendibilitat social i econòmica).
 - II) Millorar les estructures i els equipaments professionalitzant la gestió amb polítiques de qualitat.
 - III) Desenvolupar territorialment la Llei per fer-la compatible amb les legislacions autonòmiques actuals.
 - IV) Millorar la coordinació i la col·laboració entre les EI i els serveis socials.
 - V) Millorar la pedagogia amb els sindicats i les empreses ordinàries (les EI no impliquen treball temporal, sinó treball d'inserció i de pas).
 - VI) Apostar per l'organització del sector (xarxes territorials, interlocució amb l'Administració...).
 - VII) Desenvolupar i alhora modificar la Llei 44/2007 (subvencions i ajudes, eliminar restriccions...).
- B) Models de coordinació entre serveis socials i serveis d'ocupació:

L'exposició d'aquest tema va ser a càrrec de **Jesús Mullor**, director dels Serveis Socials de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS). Dividí la ponència en dos blocs: per una banda, parlà sobre la coordinació que hi ha actualment entre l'IMAS, el Servei

d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) i altres entitats en matèria de serveis socials i ocupació, i, per altra banda, dissertà sobre què és i què pot suposar el fet de posar en marxa veritaders models de coordinació. Pel que fa a la coordinació entre l'IMAS i el SOIB, destacà un nivell conceptual i metodològic (basant-se en el document «Marc teòric bàsic per desenvolupar processos d'ocupació per a col·lectius vulnerables en l'àmbit de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears»), un nivell de desenvolupament de projectes sobre el programa ENTER i, finalment, l'àmbit de coordinació entorn del programa de treball amb suport (SOIB). Respecte a la coordinació entre l'IMAS i altres entitats, esmentà tota una sèrie de convenis, comissions i coordinacions específiques que es desenvolupen amb ajuntaments, el Govern i entitats o federacions i que afecten diferents àmbits (projectes específics, coordinacions entre departaments o entre serveis, etc.). Val a dir que, de tot aquest bloc, va decidir exposar el que s'ha posat en marxa en aquesta legislatura sense entrar en valoracions sobre les dificultats, les prioritats o les diferents visions que en tenen els organismes que desenvolupen tasques de manera coordinada.

En el segon bloc dissertà sobre les característiques necessàries que ha de complir qualsevol model de coordinació de qualitat. Va indicar set reptes:

- I) Una actitud de cercar els mitjans per comunicar-se i així permetre una comunicació efectiva.
- II) Cercar l'equilibri entre sistemes continus i sistemes puntuals que permetin coordinar-se.
- III) Definir rols en la coordinació (persona que marqui el ritme).
- IV) Fer que la persona que lideri la coordinació proporcioni vies de participació efectiva i vinculant (no anar amb les decisions preses fent operacions de *maquillatge participatiu*).

- V) Adoptar la coordinació com a procés i demanar-nos qui és el propietari del procés de coordinació.
- VI) Tenir present que els objectius de la coordinació s'adrecen majoritàriament a cobrir necessitats d'usuaris i que no han de ser meres discussions entre professionals.
- VII) Tenir voluntat de coordinar-se, sense usos manipulats, i sempre per millorar els serveis.

Jesús Mullor acabà la seva exposició donant alguns paràmetres de discussió per als grups de treball entorn de qui s'ha de coordinar, per què, on, quan, quin n'ha de ser el cost econòmic i quines són les condicions que hi ha d'haver per aconseguir una coordinació efectiva.

C) Articulació de programes d'inserció socio-laboral: Aquest tema fou exposat per **Jaume Payeras**, cap de servei de Foment de l'Ocupació, que intervingué en substitució de **Marcel·lí Fernández de Heredia**, director del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB), que excusà l'absència. Jaume Payeras va presentar els programes d'orientació que són responsabilitat del SOIB, organisme encarregat de planificar, gestionar i coordinar les polítiques d'ocupació de les Illes Balears. A partir de la nova línia que es pretén impulsar, primer exposà cinc aspectes clau que s'estan impulsant en els serveis d'orientació: un sistema centralitzat de registre i d'explotació de les dades, uns elements metodològics mínims comuns, un circuit d'entrada dels demandants per mitjà del SOIB, una metodologia de treball en xarxa i una formació adequada per als professionals.

Després d'exposar els objectius generals dels serveis d'orientació, explicà els diferents tipus d'orientació que actualment s'impulsen des del SOIB:

- I) Orientació general (entitat: SOIB): Entrada a l'orientació dels serveis públics d'ocupació mitjançant un procés curt i definint un protocol d'atenció dels demandants centrat en el diagnòstic ocupacional.
- II) Orientació reforçada (entitat: administracions locals i CCOO): Orientació en la qual es fa necessari intervenir més per treballar la motivació, la requalificació professional, la formació, l'adaptació i el desenvolupament de les competències cap a l'ocupació, les habilitats socials i la conciliació de la vida laboral i familiar.
- III) Orientació per a la formació per a l'ocupació (entitat: CCOO): Pretén facilitar més ocupabilitat i adaptació al mercat laboral. Aquest tipus d'orientació no tan sols es dirigeix a les persones desocupades sinó també a les que es troben en un procés de millora d'ocupació o en actiu.
- IV) Orientació per a l'autoocupació (entitat: administracions locals i entitats col·laboradores): Té per objecte informar, sensibilitzar, motivar i assessorar sobre les diferents etapes per posar en marxa empreses o iniciatives d'economia social i també per consolidar-ne.
- V) Processos d'acompanyament a l'ocupació (entitat: administracions locals i entitats col·laboradores): Procés d'ajuda individual, personalitzat i integral, en el qual la persona, mitjançant l'acompanyament, construeix un projecte professional en què integra les necessitats personals i les exigències socials. S'adreça a persones amb discapacitat, amb malaltia mental, el col·lectiu de dones, joves en situació de vulnerabilitat i persones immigrants.

En l'exposició d'aquests cinc tipus d'orientació, quedà ben clara la línia del SOIB pel que fa a separar la dimensió social i la laboral en

els itineraris d'inserció. Posteriorment, féu una explicació del procés d'atenció al demandant des de l'orientació general i reforçada, amb les seves diferents fases (recepció, valoració, seguiment, tancament) i fent especial èmfasi en les dificultats que troben alguns orientadors per seguir i conceptualitzar els diferents procediments de derivació. Finalment, donà algunes dades sobre el nombre d'orientadors de les Illes Balears i el mapa de convenis establerts.

4. Conclusions dels tallers de debat

En haver acabat la pausa de la jornada, començaren els tallers de debat sobre els diferents temes abordats en la taula rodona. Exposam, a continuació, el resum de conclusions dels tres tallers:

A) Taller sobre empreses d'inserció i programes d'orientació en els serveis socials: El taller fou presentat i dinamitzat per **Nuria Brito**, representant de REAS Balears, i **Miguel Santos**, president de la FECLEI. Per tal d'introduir el taller, **Miguel Santos** centrà el debat en diversos temes:

- I) Les relacions laborals i l'acompanyament entorn de la fórmula de l'itinerari d'inserció.
- II) L'escassa aplicació de la Llei 44/2007.
- III) Les propostes de procediment per contractar en empreses d'inserció i algunes situacions que no permeten o faciliten aquesta contractació (restricció dels col·lectius, finançament, etc.).
- IV) Necessitat de disposar d'eines d'avaluació d'ocupabilitat i sistemes amb criteris similars.

- V) Anàlisi d'una proposta de procediment per a itineraris de persones usuàries.

Durant el debat, els assistents al taller aprofundiren l'anàlisi de la situació de les Balears respecte a aquest tema i feren propostes per afavorir la coordinació dels elements implicats i les polítiques d'inserció. Demanaren poder disposar d'iniciatives polítiques a favor de l'economia social, amb una clara manifestació en la pràctica i no tan sols en el discurs. Aquesta implicació s'ha de traduir a:

- I) Fer accions formatives.
 - II) Sensibilitzar la societat sobre aquesta qüestió.
 - III) Potenciar els elements de coordinació i, com a punt de partida, posar en pràctica la identificació dels agents que han de coordinar-se.
 - IV) Establir ajudes econòmiques més elevades per a les empreses d'inserció amb un marc legislatiu més protegit.
 - V) Crear protocols d'actuació que facilitin que els agents sàpiguen com ha de ser la seva actuació.
- B) Taller sobre models de coordinació entre serveis socials i serveis d'ocupació: El taller fou presentat i dinamitzat per **Bruno Fernández**, tècnic de la secció de prestacions de l'IMAS. En la introducció que féu, exposà primerament la regulació actual dels serveis socials mitjançant la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, i la regulació dels serveis d'orientació mitjançant el SOIB. En els dos casos recordà als assistents com s'implanten per mitjà dels òrgans competents a les Illes Balears. A continuació, explicà que l'any 2003 es va resoldre un protocol de coordinació/derivació entre les conselleries de Treball i Formació i de Benestar Social,¹ però que

1 Resolució del conseller de Treball i Formació i de la consellera de Benestar Social de dia 27 de març de 2003.

aquest mai no s'ha implantat, tot i que avui en dia encara està en vigor. Explicà breument el protocol i en destacà els conceptes, com es defineixen els processos de derivació, la coordinació entre tècnics, etc. Posteriorment, recordà quines són, en el si dels organismes públics, les dimensions de la coordinació interinstitucional, intrainstitucional i interprofessional, i posà de manifest algunes mancances que s'estan detectant. Finalment, recordà els programes que en l'actualitat es mouen entre la integració social i la laboral (programes d'inserció, prestacions econòmiques i processos d'acompanyament), en els quals hi ha una clara confluència d'objectius i d'actuacions tant de professionals dels serveis socials com de l'ocupació i l'orientació.

Durant el debat es posà de manifest que cal actualitzar el protocol de l'any 2003 a la realitat de 2009, tant en els serveis socials com en els serveis d'ocupació, i que cal no oblidar que es treballa amb gent que té necessitats multifactorials, per la qual cosa és necessari prestar serveis integrals (fragmentar les persones o les situacions en aspectes laborals i socials és impossible). Cal, per tant, partir dels actors –i no de les necessitats o dels presuposts institucionals–, així com dels elements d'unió entre treball social i treball laboral. Fa falta un protocol de coordinació ben definit, dotar cada persona usuària d'un

expedient únic informatitzat que tingui una continuïtat i que sigui capaç de plantejar itineraris desglossats alhora que formi part d'un itinerari integral (es posà com a exemple el nou sistema de registre de Càritas Diocesana, o el model de Sanitat adaptat, que és una opció tecnològica molt bona encara que difícil de dur a terme). Es demanà que l'abordatge d'aspectes sociolaborals no estigui en «terra de ningú» i que «el sistema ha d'adaptar-se a l'usuari i no l'usuari al sistema».

C) Taller sobre articulació de programes d'inserció sociolaboral: El taller fou presentat i dinamitzat per **Francesca Salvà**, professora del Departament de Pedagogia Aplicada i Psicologia de l'Educació de la UIB. A fi d'introduir el taller, i després d'haver fet una proposta sobre com organitzar-lo, recordà alguns conceptes bàsics relacionats amb la inserció sociolaboral, com ara les àrees d'exclusió, de vulnerabilitat i d'integració, i de quina manera la població usuària de serveis socials o d'orientació i ocupació es mou dins cada categoria, la qual cosa aclarí amb la taula següent, feta a partir d'un dels esquemes de la Fundació Tomillo:²

Posteriorment, parlà sobre les relacions que estableixen diferents programes socials i de treball, i destacà tres enfocaments:

Situació personal	Població	Intervenció	Objectiu
Atur conjuntural/ Inestabilitat en l'ocupació	Població normalitzada	Intervenció preferencial: laboral	Objectiu: laboral
Fragilitat laboral Fragilitat social	Població en vulnerabilitat	Intervenció compartida laboral i social	Objectiu: laboral i social
Exclusió social	Població en exclusió	Intervenció preferencial: social	Objectiu: social

² CENICEROS, J.C.; OTEO, E. (2003). *Orientación sociolaboral basada en itinerarios. Una propuesta metodológica para la intervención con personas en riesgo de exclusión*. Madrid: Fundación Tomillo.

- I) *Workfare* o l'obligació de treballar per obtenir una prestació.
- II) *Welfare for-to work* o l'orientació dels programes assistencials cap al treball.
- III) *Making work pay-in work benefits* o aconseguir que la inserció laboral sigui rendible.

A partir d'aquí, s'obrí una dinàmica de grups en el taller per tal de valorar les diverses formes de coordinació i definir les característiques de les «bones» i «males» pràctiques. En aquest sentit, les conclusions globals del taller foren molt crítiques amb la situació actual dels programes inserció social i laboral, especialment amb la nova línia del SOIB. D'aquestes conclusions, en destacam les següents:

- I) Es qüestionà repetidament el nou model «de fet» que impera en l'actualitat, potenciat des del Consell de Mallorca i la Conselleria de Treball i Formació, que separa la dimensió social de la laboral. En els programes actuals s'han limitat molt les possibilitats per donar resposta a situacions heterogènies (col·lectius en situació de vulnerabilitat/exclusió); així, es veu una contradicció entre el model construït en els «4 espais per a una ocupació de qualitat» del SOIB i els continguts i les exigències de les convocatòries.
- II) Una altra conseqüència del model imperant és que hi ha un «efecte ping-pong» amb la persona usuària derivat d'una excessiva fragmentació, d'una falta de recursos i, sobretot, de la pèrdua del model referencial, la qual cosa dificulta una intervenció integral. En aquest sentit, tampoc no ajuden a fer un treball amb qualitat les contínues rotacions de professionals per la inestabilitat dels programes.

- III) Tot i això, es valorà positivament la coordinació tècnica entre les entitats i el SOIB, amb voluntat per trobar fórmules per adaptar els requisits formals a la realitat del dia a dia.
- IV) En aquesta legislatura, s'han potenciat moltes fórmules de participació (jornades, taules, consultes sectorials i, fins i tot, individuals...), però sovint ha estat una participació simbòlica, és a dir, a un nivell formal però amb poca incidència en la presa de decisions.
- V) S'ha evidenciat una manca d'eines de planificació, com, per exemple: reunions de seguiment i protocols de derivació i de qualitat. Això s'ha traduït en derivacions no ajustades al perfil concret, sense uns objectius clars de derivació, i amb disparitat de prioritats entre els treballadors socials i els orientadors laborals.
- VI) Finalment, en aquesta legislatura no s'han millorat en absolut els retards constants de les convocatòries i les resolucions posteriors; això ha continuat afectant l'estabilitat dels programes, l'economia de les entitats i la disponibilitat de professionals que garanteixin la continuïtat dels processos individuals dels usuaris.

5. Cloenda

El seminari es tancà amb la intervenció de les persones següents:

- **Aina Calvo**, batllessa de Palma, que donà l'enhorabona per les jornades i encoratjà a continuar treballant per millorar els diferents aspectes que afecten la coordinació entre els serveis socials i els serveis d'ocupació.
- **Paula Cisneros**, subdirectora de la Fundación Luis Vives, que recordà els

objectius que persegueix el projecte en l'àmbit estatal i mostrà el seu agraïment als organismes autonòmics.

- **Immaculada Lasala**, de la Direcció General de Política Social de les Famílies i de la Infància del Ministeri de Sanitat i Política Social, que contextualitzà les estratègies europees d'inclusió social per a l'any 2010, Any Europeu de Lluita contra la Pobresa.
- **Carlos Susias**, president d'EAPN-Espanya, que recordà la necessitat d'efectuar inversions econòmiques i de dur a terme una coordinació interadministrativa que estigui al servei del ciutadà i no a l'inrevés.
- **Eberhard Grosske**, segon tinent de batle de l'Ajuntament de Palma, que remarcà la necessitat que hi hagi implicació política per millorar els serveis socials i els serveis d'ocupació; en aquest sentit, recordà l'aprovació de la recent Llei de serveis socials, que ha d'ajudar a fer-la efectiva.
- **Josefina Santiago**, consellera d'Afers Socials, Promoció i Immigració del Govern de les Illes Balears, que valorà la nova Llei de serveis socials com una primera passa per entrar de ple en els drets humans i garantir uns serveis bàsics de manera continuada.

Com a resum, **Jordi López**, en nom de la Xarxa per a la Inclusió Social. EAPN-Illes Balears, exposà algunes conclusions del seminari i expressà la preocupació pel nou model de formació i de processos d'acompanyament que s'està dissenyant des del SOIB, que separa la dimensió social i la laboral dels itineraris d'inserció. A més, demanà l'aplicació de la Llei perquè es creïn els protocols necessaris de coordinació interinstitucional entre serveis socials i d'ocupació

Per acabar, només cal dir que el seminari posà de manifest la necessitat de reprendre l'esperit de diàleg interinstitucional que

caracteritzà el principi de la legislatura actual. Per una banda, aquest esperit s'ha de donar des de la voluntat dels mateixos organismes públics competents, que han de fer valer l'aplicació de la Llei per sobre d'interessos partidistes o de repartiment econòmic. Per l'altra, també s'ha de reprendre el diàleg de les entitats amb l'Administració, i apostar per dinàmiques de treball constructives que millorin l'eficàcia i l'eficiència dels serveis, tenint en compte, però, l'especificitat i la diversitat dels col·lectius vulnerables.