

Encuentro Técnico Intermunicipal

Bilbao, 16 de diciembre de 2022.

Memoria



Antecedentes

Helduak Zabaltzen es un proyecto impulsado por el Gobierno Vasco y Euskofederpen, que cuenta con la colaboración de MATIA INSTITUTO para **facilitar la transformación integral de modelos de Centros Sociales de Personas Mayores** y de ALDA2U en el **acompañamiento en su digitalización**.

Las líneas de trabajo de Helduak Zabaltzen se basan en la metodología de Investigación-Acción Participativa, generando espacios de reflexión colectiva y elaborando un censo de CSPM que nos permite tener una imagen más completa de las diferentes realidades que conviven en Euskadi. Fruto de esta investigación fue el **Diagnóstico inicial de la situación de los CSPM de Euskadi (2021)**, en el que participaron personas pertenecientes a juntas de asociaciones, personas usuarias, personas mayores no vinculadas a los centros y profesionales. El 57% de las participantes en este diagnóstico fueron personas mayores y provenían de 17 municipios de Euskadi (Araba: 4, Bizkaia: 4 y Gipuzkoa: 9) y 1 experiencia navarra.

Esta investigación no se detuvo aquí sino que continúa a través de los resultados de las diferentes actividades del proyecto: Mesa de transformación, experiencias piloto y encuentros participativos.

La **Mesa de transformación** es el Órgano de gobernanza que lidera el proyecto y cuenta con representación de Gobierno Vasco, de las asociaciones territoriales de personas mayores (Agijupens, Las cuatro torres y Nagusiak), Euskofederpen, EAB, y diferentes modelos de Centros Sociales de Personas Mayores (Bizan, Campezo, Ispaster, Portugalete, Zerain).

En Eibar y Erandio se está trabajando en la puesta en marcha de dos **experiencias piloto** con el objetivo de probar los modelos y hacer las experiencias de cambio escalables y reproducibles a otros municipios. En ambas localidades los procesos se coordinan a través de sendos Grupos promotores: en Erandio formado por una representación de las diferentes formas de participación del Centro Social Altzaga y personal municipal. El grupo promotor de Eibar está compuesto por una representación de las diferentes formas de participación de los Centros Sociales Urki, Beheko Tokia, Ipurua y Unzaga, la coordinadora Biztu y personal municipal.

Además se han llevado a cabo una serie de **encuentros participativos** con el objetivo de generar un amplio debate comunitario sobre los Centros Sociales de Personas Mayores en Euskadi. Logrando socializar la reflexión y generar espacios para la participación en los que recoger ideas y propuestas, de forma que las

experiencias y conocimiento de Eibar y Erandio impacten en las realidades de los CSPM de otros municipios de Euskadi.

Es dentro de este marco en el que se plantea convocar un **encuentro técnico intermunicipal** como espacio de diálogo donde acoger la diversidad de realidades que existen alrededor de los CSPM en los municipios vascos: Características, fórmulas de gestión, relaciones con las asociaciones, formas de participación, servicios ofertados y, en definitiva, las diferentes situaciones a las que se enfrenta en su día a día el personal técnico en relación a los CSPM.

El encuentro, realizado el 16 de diciembre en el Palacio Euskalduna de Bilbao, estaba planteado como un espacio enfocado a las experiencias de las personas técnicas que en sus municipios tienen la tarea de atender a los CSPM. El objetivo era ofrecer un lugar donde poner en común estas voces, compartir perspectivas, identificar retos y articular propuestas transformadoras que sirvan para adaptar el papel que tienen los CSPM en nuestra sociedad a las necesidades de las personas mayores.

Participantes

Participaron en el encuentro 21 personas de 16 localidades de Euskadi. De estas localidades 10 se encuentran en Bizkaia (Arrigorriaga, Barakaldo, Basauri, Bermeo, Bilbao, Erandio, Ermua, Getxo, Igorre y Leioa), 5 en Gipuzkoa (Bergara, Donosti, Eibar, Hernani e Irun) y una en Araba (Vitoria-Gasteiz).

La mayoría de las participantes en la jornada fueron mujeres (20), de edades comprendidas entre los 27 y los 61 años y con diferentes trayectorias profesionales y años de experiencia en su función de acompañar a los CSPM.

Hay que destacar que, a lo largo del proceso de Helduak Zabaltzen son muchos más los municipios que han mostrado interés en participar en el proceso y acudir a esta jornada. De las 47 personas preinscritas, solamente 21 acudieron finalmente, en parte por la dificultad de conciliar el momento del año en el que se realizó la jornada con la sobrecarga de trabajo propia de diciembre. Aun así son muchas las personas que, no pudiendo acudir por compromisos, baja médica o descanso, han manifestado su interés por la iniciativa y quieren recibir la información de los resultados de la jornada o de próximas convocatorias.

El encuentro estaba principalmente dirigido al personal técnico municipal que se relaciona con la gestión de los CSPM, aunque estaba abierto a la participación de responsables públicos de éste área, siempre y cuando asistiera también, al menos, una persona de perfil técnico. El perfil profesional de la mayoría de las participantes fue de Técnica o Responsable de Servicios Sociales, sea Trabajadora Social o Técnica de Personas Mayores (en las localidades en las que esta figura existe).

Otros perfiles presentes en la jornada fueron: Jefa de Centros y Programación, Subdirector de Acción Social, Jefatura de Sección de Programas y Apoyo Técnico, Responsable de Negociado de Asociaciones de Personas Mayores, y Responsable de Programación de BIZAN, entre otros. También se contó con la presencia de una Concejala Delegada de Política Social y una Concejala de Envejecimiento Activo.

Esta diversidad de roles en la relación de los ayuntamientos con los CSPM, no es más que otra muestra de la multiplicidad de realidades que conviven en Euskadi en relación al marco de relaciones entre instituciones y CSPM.

Objetivos

El objetivo final de Helduak Zabaltzen es conocer la realidad de los CSPM y facilitar el cambio hacia nuevos modelos de Centros Sociales de Personas Mayores de Euskadi, de manera que puedan adaptarse a las necesidades de la población mayor actual y futura y a las necesidades de su entorno inmediato, considerando la situación derivada de la crisis de la Covid-19 y las necesidades de adaptación digital.

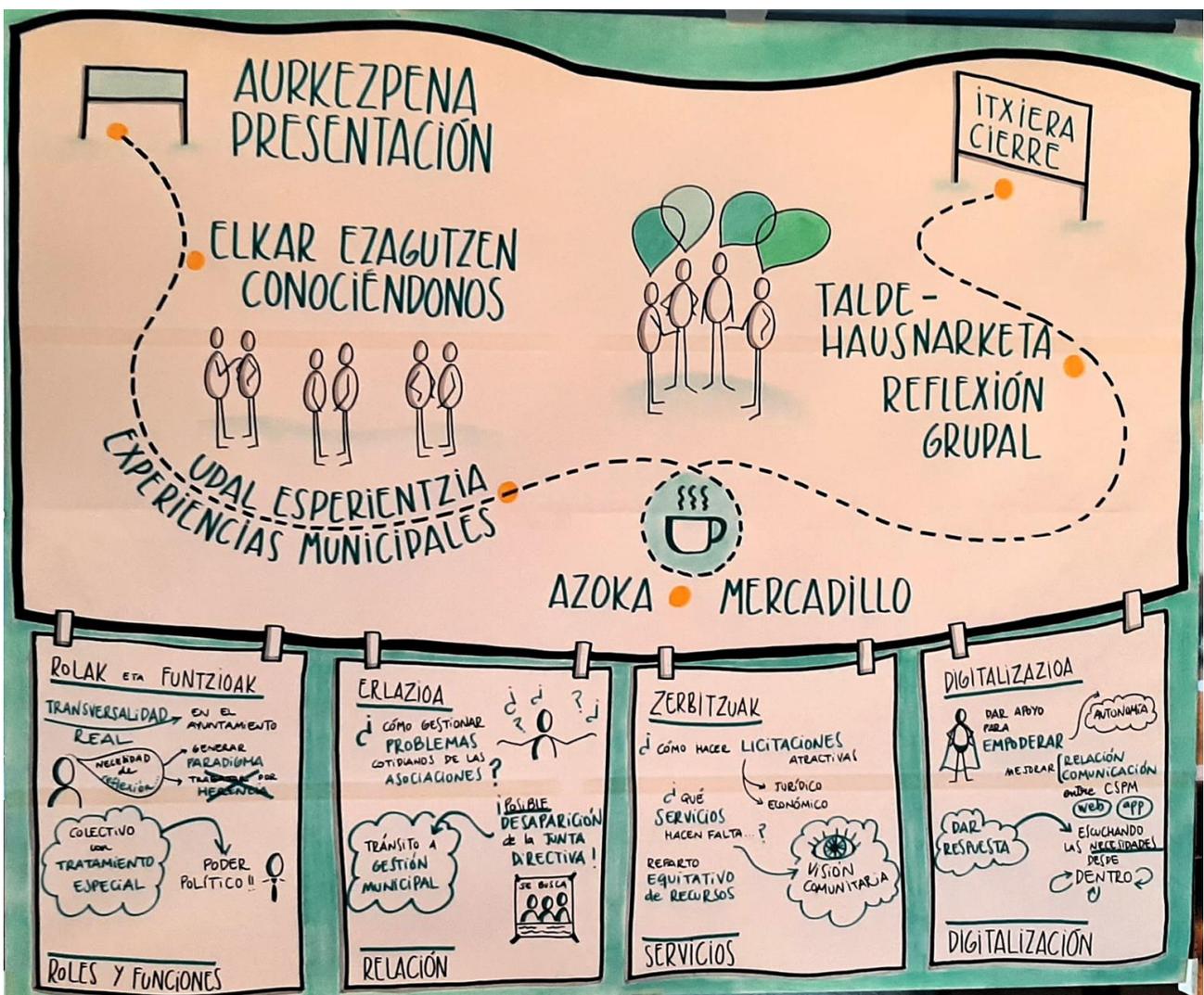
Éste objetivo general se concreta en esta jornada de trabajo, en relación al objetivo específico de acompañar en un proceso participativo para el diseño de los nuevos modelos de CSPM en Euskadi, en un espacio de reflexión con el personal técnico de diferentes administraciones locales con el fin de:

- Facilitar que las personas técnicas que juegan diferentes papeles dentro de la administración en relación a la gestión de los CSPM se conozcan entre sí, y conozcan otras perspectivas y modelos de CSPM, atendiendo a las diferencias entre los entornos rurales y urbanos, así como la casuística de cada territorio histórico.
- Tejer red entre las personas técnicas, facilitando la posibilidad de seguir contactando entre ellas.

- Identificar los diferentes modelos de gestión de CSPM que hay en Euskadi, comprender su diversidad y los diferentes retos a los que se enfrentan en la transformación de los modelos de CSPM, así como las diferentes iniciativas que existen en Euskadi para afrontarlos.
- Promover la toma de conciencia y reflexión sobre el paradigma global de los CSPM.
- Acompañar en la generalización y escalabilidad del modelo en los de Centros de Euskadi a través de la formación de agentes clave.
- Recopilar información sobre retos y propuestas identificados por las personas participantes para seguir profundizando en el conocimiento de los Centros.

Metodología

Las jornadas fueron estructuradas en dos partes diferenciadas pero estrechamente relacionadas entre sí. En ambos casos se pretendía mirar, desde diferentes puntos de vista, los cambios que están experimentando los modelos de CSPM en Euskadi. En un primer momento con una aproximación desde lo local, dando voz a las experiencias particulares y buscando identificar y compartir experiencias complementarias, y en un segundo momento desde una mirada global al paradigma y al futuro de los CSPM.



La primera parte se centró en las experiencias particulares de los distintos municipios, atendiendo a la diversidad de realidades experimentadas por las participantes (Diferencias por tamaño de los municipios, entorno rural o urbano, modelos de gestión, relación con las asociaciones, etc). Para explorar esta diversidad de experiencias municipales, se trabajó en grupos pequeños diseñados a partir de características comunes en base a la metodología de “Hechos, Retos y Propuestas”.

Si la primera parte buscaba indagar y poner en común desde lo local, en la segunda parte se centró en el paradigma global de los CSPM, ampliando la mirada para poner el foco en los cambios que se están produciendo en los modelos de CSPM y en los posibles marcos de relación entre las administraciones y los centros a partir de estos cambios. Para esta reflexión grupal sobre las funciones y el futuro de los CSPM se utilizó la técnica de facilitación de grupos conocida como “La pecera”.

Hechos, retos y propuestas

La metodología utilizada tiene como objetivo definir la visión de futuro a partir de dar respuestas colectivas a los retos identificados en el presente. Se trata pues, partiendo de una base común de hechos contrastados, de identificar los desafíos que implican y generar un espacio propositivo para dar respuestas colectivas a estos retos. Sin olvidar la diversidad de realidades desde las que se experimentan estos hechos y, por lo tanto, que los retos pueden diferir y las propuestas pueden ser aplicables a contextos diferentes con resultados diferentes.

Para definir los hechos se pidió a las participantes en el encuentro que respondieran a un cuestionario previo. Los hechos sobre los que se trabajó en el encuentro constituyen una síntesis hecha a partir de la información recogida en estos cuestionarios. Estos hechos se expusieron en el plenario del encuentro y se definieron cuatro dimensiones para trabajar en cuatro grupos de forma rotativa, de forma que una persona facilitadora acompañaba cada una de las dimensiones e iba llevando los hechos, retos y propuestas de forma secuencial a cada uno de los grupos.

Las cuatro dimensiones sobre los que se trabajaron las experiencias locales fueron las siguientes:

- Roles y funciones de las figuras de gestión municipal de los CSPM.
- Relación con las asociaciones u órganos de gestión participativa.
- Servicios de los CSPM.

- Digitalización de los CSPM.

Los grupos, de dimensiones reducidas (6-8 personas aprox.), facilitaron el intercambio de experiencias y la participación, y estuvieron acompañados de una facilitadora. Las funciones de la facilitadora eran hacer un breve recordatorio de los hechos y una síntesis de lo aportado previamente, cuidar del ambiente y el diálogo en el grupo, apoyar que todas las personas pudieran intervenir, ayudar a diferenciar Retos de Propuestas, y recoger en un cartelón las propuestas relacionándolas con cada reto.

Por turnos, los grupos fueron identificando retos y trayendo propuestas sobre cada una de las 4 dimensiones. Al terminar el tiempo dedicado a cada turno, las facilitadoras rotaban de grupo de forma que el siguiente pudiera aportar retos y propuestas sobre lo ya trabajado por el grupo anterior.

Al terminar las cuatro rondas correspondientes a las cuatro dimensiones, los cartelones se expusieron en el espacio plenario, acompañados de las facilitadoras, para permitir recoger nuevas aportaciones o aclarar información a las participantes que quisieron acercarse a preguntar.

La pecera

En el espacio plenario, con las sillas dispuestas en dos círculos concéntricos, se pasó a explorar el paradigma global de los CSPM. En el círculo interior se situaron 6 sillas y 4 personas con experiencias complementarias que nos permitieran compartir una mayor comprensión sobre las funciones de los CSPM, el cambio que están experimentando y los posibles marcos de gestión que estos cambios demandan.

El círculo exterior era un espacio de escucha y observación, la diferencia principal con una mesa redonda al uso es que en cualquier momento una persona del círculo exterior podía pasar al círculo interior y expresar su punto de vista, de forma que el diálogo se mantuviera vivo y la participación estuviera asegurada. Se trata en realidad de un diálogo colectivo, facilitado, basado en una metodología que permite mantener el foco del grupo en el centro.

Las preguntas sobre las que se trabajó en este espacio fueron las siguientes:

¿Cómo están cambiando las funciones de los CSPM?

¿Cuáles podrían ser las funciones de los ayuntamientos en relación a esos cambios?

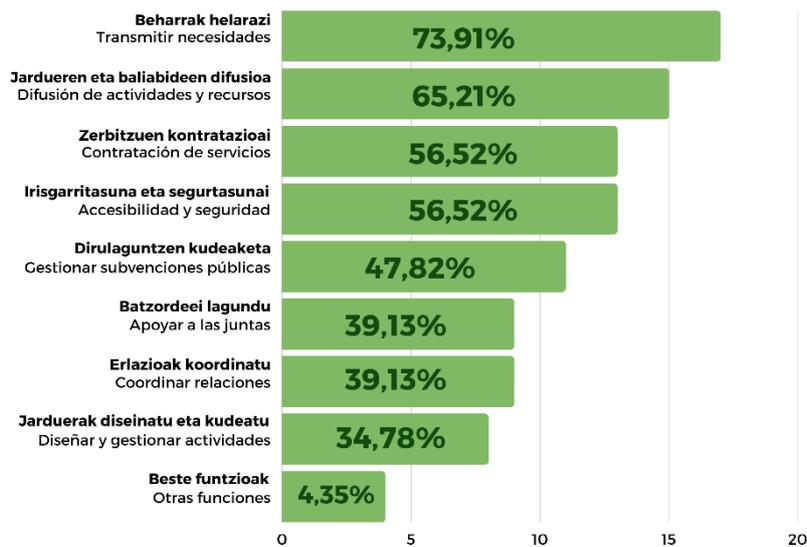
¿Qué aprendizajes podemos recoger del encuentro de hoy?

Una vez completada la primera ronda en la que las cuatro técnicas que abrieron el diálogo expresaron su discurso sobre el paradigma y los cambios en las funciones, la dinámica se puso en marcha y el espacio quedó abierto para que cualquier persona que quisiera aportar pudiera entrar al círculo interior y expresar desde ahí su punto de vista: Quien tuviera algo que traer al proceso podía ocupar una silla vacía, de forma que se hacía una pausa en la conversación hasta que alguien salía y quedaba de nuevo una silla vacía. Esta fórmula permite la rotación de personas mientras el diálogo permanece en el centro y el grupo sigue enfocado.



Roles y funciones de las figuras de gestión municipal de los CSPM

¿Cuáles de las siguientes funciones consideras que son parte de tu rol laboral en la gestión de los Centros Sociales de Personas mayores de tu localidad?



El **trabajo transversal con los diferentes departamentos municipales** para la gestión e intervención en los CSPM se identificó como un reto compartido por la mayoría de las técnicas participantes.

En algunos casos, consideraban que este reto se agravaba al pertenecer en la gran mayoría de los casos la figura de gestión municipal al departamento de servicios sociales (también denominado como acción social, políticas sociales o bienestar social). Por lo que quienes identificaban este hecho como un reto en si mismo, realizaron como propuesta de mejora que los Centros Sociales de Personas Mayores se vincularan a otros departamentos más transversales como alcaldía o participación, o llevar a cabo una gestión interdepartamental, distribuyendo las funciones de la gestión municipal entre diferentes departamentos (por ejemplo: el departamento jurídico para las licitaciones, las actividades entre cultura, deportes y servicios sociales, etc...).

Sin embargo, otras profesionales no se mostraban de acuerdo con este análisis, valorando como importante el mantener la gestión dentro de los servicios sociales. Sus principales argumentos se relacionaban con el carácter comunitario del área, y las oportunidades de prevención que genera la vinculación con los Centros, siendo una oportunidad para lograr la canalización de servicios asistenciales y de apoyo a las personas mayores usuarias de los Centros de forma más directa. No obstante, apoyaban la necesidad de la mejora en la transversalidad, señalando que se trata de un reto global de la mayoría de los ayuntamientos en cualquier ámbito de intervención. En este sentido, se plantearon como claves para la mejora el generar más espacios de interacción entre áreas donde conocer con detalle que hace cada departamento.

La **sobrecarga de funciones** de las figuras de gestión y acompañamiento fue reconocida como uno de los retos principales por gran parte de las participantes. Esta sobrecarga era principalmente detectada por aquellas figuras que además de la gestión de los Centros, tenían otras funciones comunitarias y asistenciales, relatando que debido a la alta sobrecarga en diferentes ocasiones se veían con la necesidad de priorizar sus funciones de atención primaria antes que las relacionadas con los Centros. Las principales propuestas para la mejora se orientaron a la ampliación del personal municipal y a la contratación de apoyos puntuales a través de programas de fomento de empleo.

Otro de los principales retos expuestos por las técnicas fue la **falta de una reflexión y estrategia municipal** acerca de los Centros Sociales de Personas Mayores. La mayoría de las participantes señaló que sus ayuntamientos carecían de planteamientos y planificaciones concretas y reflexionadas sobre los Centros, siendo las funciones técnicas de acompañamiento y gestión puestas en marcha principalmente aquellas que se llevaban a cabo anteriormente y las respuestas a las demandas realizadas por las juntas directivas de las asociaciones vinculadas con los Centros. Sin embargo, un reducido grupo participantes no compartía esta situación en sus localidades o expresaba ya haber superado esa situación.

La ausencia de una planificación en el ámbito, a su vez se veía agravada en múltiples municipios por el tratamiento especial a nivel político con las personas mayores, así como a una doble vía (técnica y política) de comunicación. Situación que conlleva a la falta de planificación y desorganización a nivel técnico. Ante tales retos se plantearon diferentes propuestas:

- Generar espacios y procesos de reflexión sobre la situación y futuro de los Centros Sociales de Personas Mayores a nivel municipal, siendo imprescindible la participación política, técnica y ciudadana.

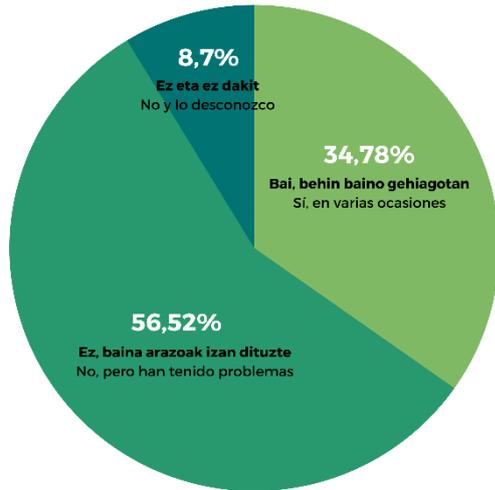
- Generar procedimientos y protocolos municipales de coordinación política, técnica y asociativa.
- Homogeneizar los acompañamientos a todos los Centros Sociales de Personas Mayores de una misma localidad.
- Definir a nivel intermunicipal los roles y funciones de acompañamiento y gestión municipal mínimos que deberían llevar a cabo cada localidad.

Finalmente, a lo largo de la dinámica se generó un debate acerca de la informalidad de las funciones y tareas que llevan a cabo profesionalmente. En el debate se encontraron posturas muy diferenciadas, habiendo quienes solicitaban un carácter más formal en sus funciones y quienes consideraban la informalidad una ventaja.

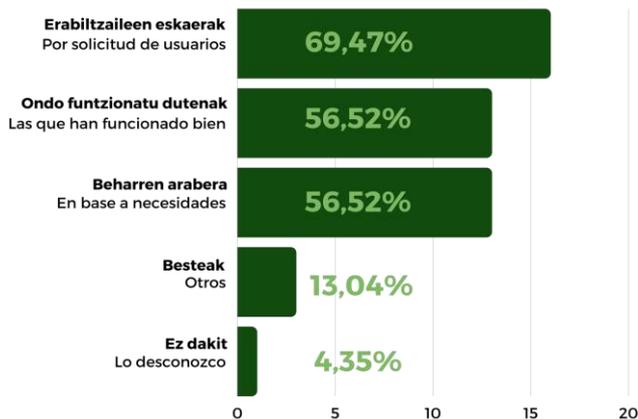
Las primeras consideraban necesario que sus funciones se formalizaran y centraran en la gestión administrativa, la dotación de servicios y la programación de actividades. Sin embargo, otras profesionales valoraban que con la informalidad se lograba mayor confianza y cercanía con quienes participan en los Centros, generando la oportunidad de crear acciones, programas y actividades conjuntamente, así como la posibilidad de detección y atención más directa ante las diferentes necesidades individuales y comunitarias.

Relación con las asociaciones u órganos de gestión participativa

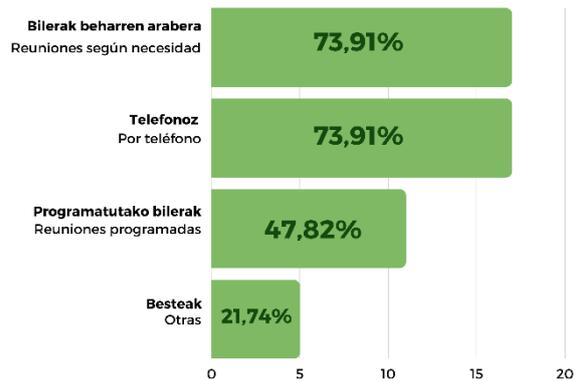
¿Has tenido que apoyar a alguna asociación vinculada a los CSPM para lograr la renovación de su junta?



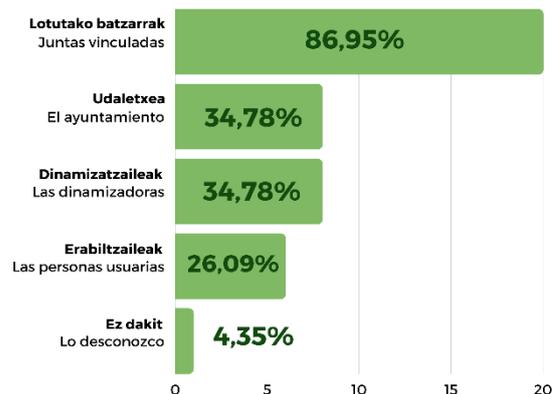
¿Cuáles son los criterios por los que se definen las actividades a realizar en el centro?



¿Cómo se realiza la comunicación entre las asociaciones de los CSPM y el ayuntamiento?



¿Quiénes participan en la gestión de las actividades de los CSPM?



Uno de los principales retos con los que se encuentra el personal técnico de los ayuntamientos consiste en **dar solución a los pequeños problemas que surgen en el día a día**. Además, expresan que habitualmente la petición que hacen las asociaciones de los Centros Sociales a los Ayuntamientos es desde la exigencia.

Se observaban dos posturas diferenciadas en las propuestas de mejora a este punto. Por un lado, quienes piensan que habría que generar mayor autonomía en las juntas para no tener que estar “apagando fuegos”. Siendo vital, enseñar a las juntas a autogestionarse y a optimizar los problemas cotidianos, como una buena opción para evitar que esto se convierta en un problema en el trabajo diario.

Por otro lado, quienes no creen que la solución sería cargar con mayor autonomía y trabajo a la junta, ya que realizan un trabajo voluntario, asumiendo suficiente tarea, por lo que optan por escuchar las necesidades de los centros e intentar reducir la carga de trabajo a los centros por parte del Ayuntamiento desde la proximidad.

Otro de los retos se centra en la **posible desaparición de las juntas directivas**. Actualmente muchos centros sociales se encuentran con dificultades para el relevo de la junta por lo que se cuestiona si deberían seguir existiendo o la tendencia natural va a ser hacia su desaparición. De esta forma la gestión de los centros iría transitando hacia una gestión municipal. Esto da lugar a replantearse si debe existir una asociación de personas mayores que lo gestione y lidere o debe ser un servicio público. Hay quien opina que los centros sociales son servicios subrogados del Ayuntamiento, que al no tener financiación suficiente para dinamizarlos, deja la dinamización en manos de las asociaciones de personas mayores que los gestionan.

En el caso de desaparición de las juntas se propone crear o configurar nuevos espacios de participación donde la persona mayor pueda tener voz. Se mencionan las comisiones de distrito que existen en algunos municipios. Estos espacios deberían ser además intergeneracionales.

Existe un **relevo generacional** difícil y esto hace que haya una preocupación por la continuidad de los centros. Por tanto, consideran que es esencial facilitar la participación de los usuarios en las juntas directivas, pero no solamente. Un ejemplo de ello es que la mayoría de los centros no disponen de redes sociales para la difusión de información cuando la mayoría de los usuarios sí que disponen de ellas. Creen que esto se debe a que las personas más jóvenes no se implican en las juntas.

Hay en municipios, como Bergara, que al tener personas jóvenes en las juntas directivas no comparten la problemática en la gestión. Es conocido también el ejemplo de Vitoria-Gasteiz, donde a raíz de un estudio de estereotipos de la gente mayor y de los centros sociales con un proceso de participación sobre el envejecimiento activo, se vio que las mujeres mayores hacen un trabajo muy importante en los centros sociales pero habitualmente no forman parte de la junta directiva. A partir de este estudio, se cambió la forma de trabajo a comisiones, logrando una **gestión más horizontal**. Ahora disponen de unas 280 personas de entre 60-75 años participando activamente, realizando el cambio desde dentro. También comentan que en Vitoria-Gasteiz hay una alta demanda relacionada con las nuevas tecnologías, tanto de formaciones como de recursos tecnológicos.

Finalmente, otro de los retos planteados ha sido **romper con las formas de funcionar que se arrastran con el tiempo**. Como respuesta a este reto se ve necesaria la formación y apoyo a las juntas de los centros.

Servicios de los CSPM

¿Ha quedado alguna vez desierta la licitación para alguno de los servicios de los CSPM?



El primer reto que se abordó en los grupos de trabajo respecto a los Servicios fue el de **hacer que las licitaciones sean atractivas, justas y encajen dentro del marco legal**, de forma que no queden desiertas. Este reto contempla dos dimensiones relacionadas entre sí.

La dimensión económica tiene que ver con la escasa rentabilidad de algunos estos servicios, en concreto el de cafetería en determinados municipios o barrios. Y al mismo tiempo, preocupa la competencia que se puede generar con el sector privado con algunos de estos servicios. Para ello en algunos municipios han ido encontrando diferentes estrategias:

- Bajar o eliminar el canon.
- Asumir desde el ayuntamiento el coste de los consumos (Luz, agua, calefacción,...).
- Licitación los servicios por lotes de forma que se compensen entre sí.
- Pagar por el servicio a cambio de un precio cerrado para los consumidores.
- Sumar una contratación (Conserjería) con un servicio (Cafetería).

La dimensión jurídica tiene que ver con los límites legales para otorgar ciertas ventajas en las licitaciones que hagan posible lo anterior. Se encuentran dificultades al definir el tipo de contratación y las bases de las subvenciones, además de las dificultades que se encuentran las asociaciones para gestionar todo esto. Para dar solución a este reto proponen simplificación en los trámites y apoyo jurídico tanto para el personal técnico como para las asociaciones, así como descargar a las juntas de las asociaciones de este tipo de trámites.

Otro reto que identificaron las participantes tiene que ver con **hacer que los recursos se repartan de forma equitativa**. En relación al reto anterior, en algunos grupos se generó un debate de fondo sobre si hay que subvencionar ciertos servicios para las personas mayores.

En este debate algunas voces apostaban por sacar estos servicios de los centros y por no duplicar servicios que ya existen en los municipios. La pregunta que subyace es si hay que subvencionar estos servicios por considerar a las personas mayores como un colectivo vulnerable. Otras voces defendieron mantener los servicios en los centros y en condiciones ventajosas por tratarse de una apuesta desde una estrategia municipal. Desde estas posiciones se subrayó que estos servicios cumplen una función de prevención, atención psicosocial, atención a la dependencia y salud comunitaria.

Algunas propuestas concretas que se nombraron en este sentido son:

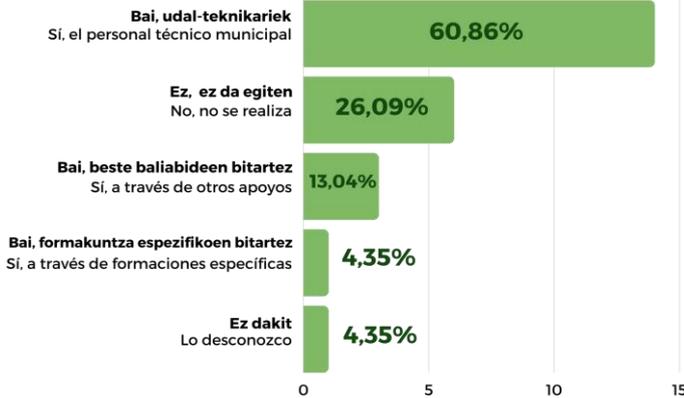
- Hacer que los servicios sean accesibles.
- Tener precios diferentes de los servicios para personas jubiladas y no jubiladas.
- Atender en el comedor solo a personas derivadas de los Servicios Sociales. Aquí se nombran razones para ello que van más allá de lo económico y tienen que ver también con necesidades sociales, autonomía, soledad no deseada,...
- Una respuesta más comunitaria. Los servicios integrados en el municipio como una atención a la vulnerabilidad.

Otro de los retos que se abordaron en los grupos de trabajo es el de **cuidar la comunicación** en relación a la pertinencia de estos servicios y a la apuesta desde el ayuntamiento por ellos. Por un lado se propuso elaborar mejor el discurso y hacerlo explícito: Si desde el ayuntamiento se apuesta por subvencionar una serie de servicios para un sector vulnerable de la población tiene que ver con una estrategia más amplia que tiene que ser comunicada. Al mismo tiempo en algunos municipios han tenido experiencias con la prensa que solo busca el titular y pone el foco en los precios de estos servicios, se propone precaución a la hora de conceder entrevistas sin un contexto adecuado.

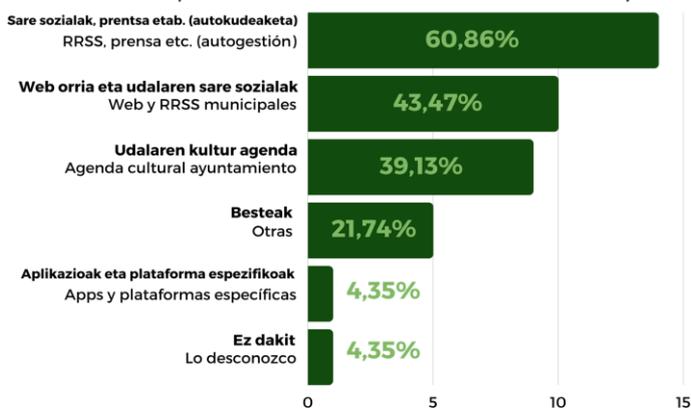
Un último reto que desde algunos municipios han observado es el de la **convivencia entre diferentes perfiles de personas mayores** que acuden a los centros y demandan servicios diferentes. En ocasiones estas demandas entran en conflicto y se generan tensiones. Este es un reto que en la pecera se abordó con mayor profundidad.

Digitalización de los CSPM

¿Se realiza algún tipo de apoyo desde el ayuntamiento a las asociaciones de personas mayores en la tramitación y justificación online de las subvenciones?



¿A través de que vías se informa de las actividades y recursos de los CSPM?



El mayor reto que se encuentran las personas participantes es el de **cómo facilitar el proceso de digitalización de los CSPM** teniendo en cuenta que es un reto complejo y que abarca todos los demás retos, más concretos, que se muestran a continuación. Por un lado, se compartió que el proceso de digitalización ha llegado de forma muy rápida y brusca para todo el mundo y que es necesaria una fase de adecuación, aprendizaje, que contemple métodos híbridos, para así ir poco a poco adaptándonos todos.

Para abordar este reto, lo primero que hay que hacer es facilitar recursos: Ordenadores, formación, cursos específicos. Al mismo tiempo es necesario ofrecer ubicaciones en las que se pueda dar apoyo o solución de forma presencial. Con relación a esto último, algunas voces nombraron la alfabetización digital como una imposición, teniendo en cuenta que algunas personas no van a poder adaptarse a este nuevo escenario y que en lugar de forzar la adaptación a una nueva tecnología debería haber un periodo de transición en la que convivan las formas previas con las nuevas.

El reto sería entonces reformulado así: En relación a la digitalización de los CSPM, el objetivo debería ser **crear libertad, crear autonomía en los centros, darles los recursos y que las personas mayores sean independientes**. Para ello una de las claves sería analizar y escuchar cuales son las necesidades de las personas mayores para así poder ser intermediarios en dar soluciones.

Esta independencia y autonomía se ven amenazadas por las diferentes **brechas digitales** existentes, que se evidencian a la hora de realizar trámites, gestiones, subvenciones. Nombraron que es importante que no sean los propios ayuntamientos quienes fomenten esta brecha digital. Perciben cada vez más barreras a la hora de hacer cualquier tipo de gestión, siendo complicado para cualquiera, pero especialmente para las personas mayores. Comentaron que **se debería tener la opción de hacer los trámites de forma presencial**, aunque son conscientes de los problemas legales que conlleva.

Algunas soluciones en este sentido que han desarrollado en diferentes municipios serían las siguientes:

- En Arrigorriaga se da respuesta a dudas concretas o temas específicos, aunque no hay apoyo desde el ayuntamiento para las gestiones digitales.
- En Basauri no se da apoyo, sino que se da solución a los problemas planteados, para ello cuentan con la ayuda de los KZGunea, pero sobre todo de voluntarios de Cruz Roja que pueden tener más disponibilidad. En el aspecto formativo, en Basauri lo más solicitado son los **cursos y formación sobre el manejo del móvil**.
- En Vitoria-Gasteiz se centran mucho en el **apoyo entre iguales**, trabajando con y entre las personas. Un ejemplo de ello es la creación del “Rincón del móvil” con personas voluntarias que tienen mayor conocimiento. El objetivo es la retención de conocimientos, ya que la formación les aporta conocimientos, pero la falta de práctica puede hacer que éstos se olviden.
- En algunos casos se **subcontrata ayuda para facilitar temas digitales**, los cuales pueden tanto ofrecer apoyo como dar solución a los problemas planteados.

- En Donosti, se hizo **un estudio, un aplicativo y formación en un proceso diseñado por las propias personas usuarias**. Se creó una página web para comunicar al exterior y la cual también sirve para comunicación interna para aquellas personas que poseen un perfil con acceso. Del mismo modo, ofrecen formaciones y talleres junto con asociaciones como pueden ser Izarbide o Plus 55 para dar ayuda sencilla, individual y personalizada. Tienen una aplicación propia para realizar gestiones de forma digital junto con asociaciones como Izarbide.
- En algún municipio, los trámites los lleva el sector cultural, y ofrece servicios en colaboración con asociaciones como los KZGuneas, o los técnicos de los ayuntamientos.
- En Irun tienen Totems y personas que ofrecen su ayuda.

En general, las **comunicaciones se realizan por correo electrónico**, habiendo dejado las comunicaciones por carta atrás. En algunos casos, el teléfono también es una vía de comunicación, y en ocasiones, de forma más interna por WhatsApp.

Relacionado con la brecha digital, en algunos municipios se encuentran con un reto diferente, la **brecha digital entre centros**. Cuando la gestión la llevan los propios centros se puede dar la situación de que se diferencian en centros que están más adelantados y los que se han quedado prácticamente “obsoletos”.

En Eibar por ejemplo, los centros son bastante diferentes entre sí y expresan que sería interesante crear alguna red de comunicación entre ellos. Necesitan algún programa para compartir la programación que tienen y no tener que luchar por actividades y fechas, por ejemplo.

Por último, un reto que se comparte en muchos municipios y guarda relación con las diferencias en el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es la **falta de relevo en las juntas** y, en concreto, la **falta de implicación de las personas más jóvenes en las juntas directivas**, que son, en general, las personas con mayores niveles de competencias digitales.

Es importante superar la imagen de que son espacios solo para el ocio, ya que son mucho más y cumplen funciones básicas, muy distintas, para el bienestar de las personas mayores. Se abrió a continuación un espacio para reconocer y poner en valor las funciones de los CSPM. Se nombró que **son espacios multifuncionales** y que permiten a las personas usuarias con pocos recursos económicos cubrir necesidades básicas (calefacción, alimentación), y dar respuesta a necesidades sociales y relacionales como potenciar la autonomía y paliar la soledad no deseada, al tiempo que pueden ser un recurso comunitario, y cumplen una función de prevención. También dan oportunidades para el envejecimiento activo, y permiten que las personas mayores puedan seguir desarrollando su proyecto de vida desde un espacio que implica un sentimiento de pertenencia, pudiendo llegar a ser un espacio para la participación.

Uno de los principales cambios que están sucediendo en los CSPM de toda Euskadi es la aparición de nuevos perfiles de personas mayores con necesidades diferentes – y que demandan nuevos servicios y formas de gobernanza - a la generación anterior, que sigue siendo usuaria de los centros, desde una concepción más tradicional de estos espacios. Esta **convivencia entre distintas generaciones de personas mayores** trae nuevos desafíos, y en algunos lugares se han manifestado tensiones entre las necesidades y demandas de unos y otros.

A grandes rasgos se identifican al menos **tres grandes grupos de personas usuarias** de los CSPM. Por una parte, hay personas que van simplemente a estar, para las que el centro es un espacio donde dar respuesta a necesidades básicas, de relación y de pertenencia; este es el tipo de persona mayor que habitualmente se relaciona con las **funciones más tradicionales** de los centros y que buscan servicios como cafetería, bingo, peluquería, podología, etc. En segundo lugar, se encuentra con un grupo de personas usuarias, generalmente más jóvenes, que se relacionan con el centro principalmente a través de actividades y servicios; este grupo de usuarios-consumidores está creciendo y sus intereses y necesidades llevan a **diversificar la oferta de actividades, cursos, formaciones, etc.** Por último, un grupo más reducido pero que es clave en los procesos de transformación de los centros son aquellas **personas mayores que traen nuevas visiones y de forma voluntaria buscan una participación mayor** en la gobernanza de los centros, el diseño de actividades, la implicación en otros proyectos de atención a las personas vulnerables o en espacios de vocación comunitaria.

Esta pluralidad de intereses y necesidades de las personas mayores, unido a que los CSPM **son el reflejo de la sociedad** y como tal también expresan los cambios que se están dando en temas transversales como el género o la interculturalidad, lleva a reflexionar y pensar en nuevos modelos donde puedan convivir esta diversidad y dar cabida a nuevas visiones sin dejar de ofrecer lo que ya funciona.

Se expresó que para ello **los cambios deben darse tanto hacia dentro como hacia fuera**. Hacia dentro desde repensar el propio espacio físico y su distribución, de forma que facilite la convivencia entre las personas mayores con necesidades e intereses diferentes, pero sin aislar a unos de otros (no sirve el modelo de cafetería separada de salas de uso polivalente). También **combatiendo el edadismo** y fomentando la integración entre las diferentes generaciones de personas mayores. Por último, los cambios hacia dentro deberían pasar por dejar de hacer las actividades por inercia o tradición y hacer una reflexión participada sobre las mismas: Las actividades no deberían ser un fin en sí mismas sino un medio para dar respuesta a las necesidades de las personas mayores. Los centros tienen que ser el lugar de proximidad, donde estar con iguales y lograr que sean los catalizadores de otras muchas cosas.

Los **cambios hacia fuera** tienen que ver con la integración de las personas mayores en la sociedad y con combatir los estereotipos y generar oportunidades para hacer más acciones abiertas a la comunidad. Buscando que surjan actividades y programas que vayan a otros niveles y hacia la sociedad. Para esto algunas estrategias pasan por fomentar la participación, realizar actividades en otros espacios del municipio y promover proyectos intergeneracionales junto con otros agentes, colectivos y asociaciones. Se nombró que ya existen experiencias de transformación en este sentido.

Una de las claves que se apuntaron tienen que ver con la **integración en la sociedad** de los CSPM, poniendo como ejemplo el caso de las Casas de las Mujeres, que son espacios de referencia dirigidos a un colectivo vulnerable, diverso, pero integrado en la sociedad. Se habló de centros más abiertos al barrio o pueblo, que sin dejar de ser un recurso de proximidad permitan generar más relaciones con otras generaciones y colectivos. Se concluyó la parte correspondiente a la primera pregunta con esta expresión: **La participación en la comunidad cambia la imagen de los centros**.

¿Cuáles podrían ser las funciones de los ayuntamientos en relación a esos cambios?

En relación a esta pregunta, lo primero que se expresó es que hoy en día conviven diferentes modelos de gestión, cada uno de ellos con sus ventajas y desventajas y sus propios procesos de transformación. Algunos ayuntamientos gestionan directamente los recursos, otros externalizan este rol, en otros municipios las asociaciones tienen mayor autonomía. El elemento común a todos ellos es que el papel del ayuntamiento debería ser el de **acompañar**, escuchar, recoger necesidades y trabajar con ellas.

Se habló de **avanzar hacia modelos de cogobernanza** con los colectivos de personas mayores, preguntando qué quieren, con la mirada abierta y construyendo junto con ellas le marco de relación, de forma que se recupere el potencial de las personas mayores y se pongan sus necesidades en el centro. Para ello hacen falta estructuras abiertas y flexibles.

Para todos los cambios primero **es necesario un proceso participativo previo de reflexión**. Para ello hay que romper con el hacer las cosas sin pararse a pensar previamente y solo implicando al ayuntamiento, siendo cambios verticales. Se propone avanzar hacia otras estructuras de participación, buscar otras fórmulas, referentes, otras experiencias, formación. Se expresa que hay que buscar otras fórmulas de participación que aún no conocemos. *“Primero tenemos que escuchar y pensar con ellos qué crear”*. Una idea que se lanza en este sentido sería implicar en el proceso de reflexión a las personas mayores que vienen (por ejemplo, personas en la década de los 50) para anticipar necesidades, haciendo partícipes en el diseño de los CSPM del futuro a aquellas personas que los van a habitar.

Al mismo tiempo se plantea **liberar a las asociaciones de las cargas administrativas más pesadas**, facilitando su labor, buscando los perfiles que más participan y apoyando que las juntas se renueven. Un posible modelo que se plantea en este sentido sería dejar la gestión a cargo del Ayuntamiento y la organización de lo que se hace en manos de la junta.

También se expresó que el **proceso de reflexión debería involucrar a otros agentes y ser transversal** dentro del ayuntamiento. Se planteó que para construir los modelos deseados la financiación y el compromiso político son claves.

Dentro del papel del ayuntamiento otros aspectos que se expresaron son el trabajo comunitario (Como puente que recoge las necesidades de la comunidad y las transmite a otros departamentos), la importancia de trabajar en los CSPM los mismos temas que se trabajan en la sociedad (Género, interculturalidad, igualdad de oportunidades,...) y la especificidad de las asociaciones de personas mayores, cuyo tratamiento hoy en día está a mitad de camino entre lo civil y lo administrativo.

¿Qué aprendizajes podemos recoger del encuentro de hoy?

A modo de cierre se recogieron algunas reflexiones más a modo de conclusiones de la jornada y propuestas para continuar trabajando.

Se enmarcó que, como se fue subrayando a lo largo de toda la jornada, las diferencias de realidades a consecuencia del tamaño de los municipios y otras características son importantes, y que por tanto los procesos de cambio deberán adaptarse a la diversidad de retos que traen estas diferencias.

Se recogió también la importancia de conocer experiencias y modelos exitosos de los que extraer claves y aprendizajes que faciliten la buena convivencia y la transformación.

Se insistió en la necesidad de implicar a todo el ayuntamiento en los procesos de reflexión y cambio, incluyendo departamentos y representantes políticos, fomentando el compromiso de todos los agentes.

También se resumió la idea de que el futuro marco de relaciones entre ayuntamientos y asociaciones está por construir, que aún no se conoce, pero que sólo podrá funcionar si se elabora desde la colaboración y la escucha hacia las personas mayores.

Finalmente se expresó la necesidad imperiosa de una reflexión compartida sobre el presente y el futuro de los CSPM y que, para poder pararse, reflexionar y dialogar sobre estos modelos sería deseable tener espacios para ello y no estar solo en la acción y en apagar fuegos.

Conclusiones

A continuación se resumen algunas de las conclusiones de las jornadas a modo de síntesis. Las próximas líneas recogen de forma breve las ideas principales, aunque no reflejan todas las voces que se expresaron ni los debates aún abiertos sobre algunos de estos asuntos.

- **Diversidad de realidades.** No existe un modelo único de CSPM sino una multiplicidad de experiencias construidas en relación al tamaño y características del municipio, las diferentes fórmulas de gestión, la evolución histórica de cada una de estas experiencias y los diferentes marcos de relación entre ayuntamiento y asociaciones. Esto implica que cada municipio se enfrenta a diferentes retos y diferentes fórmulas para abordarlos y, al mismo tiempo hay elementos comunes al cambio que está sucediendo en el paradigma de los CSPM.
- **El cambio es una realidad,** ya está sucediendo, solo que ahora se acelera. Es el resultado de cambios que están sucediendo a nivel social y hay una adaptación de los modelos de CSPM a estas nuevas realidades. Los centros sociales son un reflejo de la sociedad y ésta es cada vez más diversa, por lo que hay que buscar fórmulas para integrar esta diversidad.
- La aparición de **nuevos perfiles de personas mayores** abre la puerta a oportunidades de transformación y al mismo tiempo trae el desafío de que puedan convivir las diferentes generaciones, necesidades y formas de habitar los CSPM.
- Los tiempos demandan la introducción de cambios en los modelos de CSPM, pero la **innovación** debe ir de la mano del cuidado de lo que ya funciona y de procesos de reflexión que deberán ser participados y pongan en el centro las necesidades de las personas mayores.
- La **digitalización también es una realidad** y para hacerla de forma justa pide recursos, formación, apoyos y una transición que no deje fuera a las personas más vulnerables.
- **Concebir los CSPM de forma integral** pasa necesariamente por una mirada abierta hacia dentro y hacia fuera, y una reflexión estratégica que permita acoger la diversidad presente y futura de los

centros, diseñar los espacios, concebir las actividades como un medio y no como un fin y mirar hacia la sociedad.

- **Transformar la imagen social de los CSPM** se expresa como uno de los principales retos en el camino hacia nuevos modelos, combatiendo los estereotipos, el edadismo y devolviendo a las personas mayores su potencial y protagonismo.
- **La dimensión comunitaria de las soluciones** puede ser una oportunidad para pensar en modelos que vayan más allá de las personas mayores y fomenten las relaciones de colaboración con otros agentes, recursos y colectivos, de forma que sean parte de una estrategia de desarrollo comunitario que favorezca la atención a las personas más vulnerables.
- **La participación de las personas mayores** en las decisiones, en los procesos de reflexión y transformación de los CSPM y en la comunidad puede ser palanca de cambio para abordar todos los retos identificados. Desde transformar la imagen social de los centros hasta diseñar los modelos del futuro.
- Los marcos de relación y gobernanza de los CSPM van hacia **modelos de co-gobernanza** que aún no conocemos y cuyas estructuras están por construir, pero que deberán ser participadas, abiertas, flexibles y adaptadas.
- Para que las instituciones aborden estos desafíos con éxito es necesario seguir con un proceso de reflexión hacia nuevas estructuras donde las claves están en **la transversalidad, la financiación y el compromiso político.**