

INFORME FINAL DEL ESPACIO DE DIALOGO SOBRE SERVICIOS DE INCLUSIÓN

Elaborado por **EAPN Euskadi**

En colaboración con la Dirección de Inclusión del
Departamento de Economía, Trabajo y Empleo de Gobierno Vasco.



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

Ekonomia, Lan eta Enplegu Saila
Departamento de Economía, Trabajo y Empleo



Pobrezia eta giza bazterketaren
aurkako sarkarre sarea Euskadin

Red europea de lucha contra la pobreza
y la exclusión social en Euskadi

European anti poverty network
in the Basque Country

• Mayo 2026 •

Contenido

PRESENTACIÓN EAPN EUSKADI.....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. VALOR AÑADIDO DEL INFORME FINAL: DEL DIAGNÓSTICO DE LA EXPERIENCIA AL DIALOGO ESTRATÉGICO.	7
3. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO DE DIALOGO.....	8
3.1 PERTINENCIA DEL ESPACIO DE DIALOGO.....	8
3.2 DEFINICIÓN DEL ESPACIO DE DIALOGO	8
3.3 METODOLOGÍA.....	9
3.3.1 Metodología del espacio de dialogo	9
3.3.2 Organización logística del espacio de dialogo.....	12
4. PARTICIPACIÓN EN EL ESPACIO DE DIALOGO	14
4.1 PARTICIPACIÓN PREVISTA	14
4.2 PARTICIPACIÓN REAL EN EL ESPACIO DE DIALOGO	16
5. RESULTADOS DEL ESPACIO DE DIALOGO	18
6. EVALUACIÓN DEL IMPACTO Y EL PROCESO DEL ESPACIO DE DIALOGO	20
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	22
ANEXOS.....	28
ANEXO 1. CONCLUSIONES CONSULTA PARTICIPATIVA 2025. CASTELLANO	29
ANEXO 2. 2025KO KONTSULTAREN ONDORIOAK. EUSKERA	32
ANEXO 3. GUÍA METODOLÓGICA PARA MESAS DE DIALOGO	35
ANEXO 4. PRESENTACIÓN DEL ESPACIO Y CONCLUSIONES 2025	44
ANEXO 5. CONCLUSIONES PRELIMINARES PRESENTADAS EN EL ESPACIO DE DIALOGO	51
ANEXO 6. TARJETA DE EVALUACIÓN FÁCIL – EBALUAZIO TXARTEL ERRAZA	54
ANEXO 7. GALERÍA DE FOTOGRAFÍAS	56

PRESENTACIÓN EAPN EUSKADI

La **European Anti Poverty Network – EAPN (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social)** es una coalición independiente de ONG y otros grupos involucrados en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en los estados miembro de la Unión Europea. Esta coalición fue creada en diciembre de 1990 por organizaciones que trabajaban dentro de la Unión Europea con personas que viven en situación de pobreza y exclusión, convirtiéndose en un órgano de consulta por parte del **Consejo de Europa**. Asimismo, EAPN es socio fundador de la **Plataforma Europea de Acción Social**.

La **EAPN Europa** tiene su sede en Bruselas. En **España**, la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN ES) nace en 1991 y se refunda en 2004 como **red de ONG comprometidas por la inclusión social de personas que sufren pobreza y exclusión social**. Actualmente está compuesta por **19 redes** autonómicas, en el seno de las cuales pueden encontrarse organizaciones tan diversas como fundaciones, federaciones, asociaciones locales y ONG autonómicas y locales, y **23 entidades de ámbito estatal**, todas ellas con carácter no lucrativo y con un componente común: la lucha contra la pobreza y la exclusión social.

EAPN Euskadi se constituye oficialmente en el año 1997 (inicialmente como EAPN Bizkaia y a partir de 2004 como EAPN Euskadi) con la finalidad de agrupar a las entidades del Tercer Sector implicadas en la lucha contra la pobreza y la exclusión social.

Actualmente la componen 40 organizaciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco, que trabajan con diferentes colectivos de personas en situación de exclusión (personas desempleadas, extranjeras, sin hogar, con problemas de drogodependencias, desestructuración social y familiar, minorías...), dispuestas a trabajar en red, para coordinarse, intercambiar experiencias, cualificar a sus miembros, elaborar proyectos comunes y constituir un grupo de presión con capacidad de interlocución, informando y denunciando las situaciones de pobreza y exclusión, propiciando el debate sociopolítico y presentando alternativas válidas para superar esas situaciones.

MISIÓN

EAPN Euskadi tiene como misión agrupar a las entidades del Tercer Sector de Euskadi implicadas en la lucha contra la pobreza y la exclusión social dispuestas a trabajar en Red, para coordinarse, intercambiar experiencias, cualificar a sus miembros, elaborar proyectos comunes , y constituir un grupo de presión con capacidad de interlocución, informando y denunciando las situaciones de pobreza y exclusión, propiciando el debate sociopolítico y presentando alternativas válidas para superar esas situaciones.

Para lograr esta misión, la Red EAPN Euskadi está asociada a la red de ámbito estatal, y por ende a la Red Europea. Fruto del compromiso con esta misión, las entidades asociadas aportan los recursos acordes con las acciones planteadas y aprobadas por ellas mismas.

VISIÓN

EAPN Euskadi aspira a ser valorada y reconocida como una alianza de organizaciones que, poniendo a la persona en situación de pobreza y exclusión social en el centro de su actividad, busca erradicar las causas que provocan exclusión social.

De ello se desprende que desea ser percibida como una red:

- Aglutinadora de organizaciones diversas que se complementan y ayudan.
- Innovadora en la creación de herramientas de coordinación entre entidades.
- Referente para las entidades sociales.

- Crítica ante las políticas sociales.
- Promotora de alternativas concretas que integren y afronten las nuevas situaciones y condiciones de exclusión social.
- Con capacidad de interlocución y representación.
- Con una organización horizontal, plural, independiente y eficaz.
- Agitadora de la conciencia social, sensibilizando a la opinión pública ante esa problemática.

VALORES

EAPN Euskadi en sus relaciones con las organizaciones asociadas, con la administración pública, y con la sociedad en general, actuará conforme a los siguientes principios:

- Cooperación y participación en las actividades de la Red a nivel de igualdad entre las entidades miembro como corresponde a una organización horizontal.
- Salvaguarda de la heterogeneidad que genera sinergias y rentabiliza la riqueza que supone la diversidad de sus miembros.
- Opinión propia e independiente, que denuncia situaciones de pobreza y exclusión frente a los poderes públicos y privados y la opinión pública.
- Organización sin ánimo de lucro, transparente y honesta.
- Apuesta por la persona como sujeto individual, con derecho a disponer de igualdad de oportunidades, reconociendo su potencial para superar su situación. Y con derecho a defender su diversidad.
- Dar voz y participación a las personas excluidas.

Actualmente la componen 40 organizaciones de la CAPV, que trabajan con diferentes colectivos de personas en situación pobreza y/o exclusión social con diversas problemáticas. Organizaciones dispuestas a trabajar en red para coordinarse, intercambiar experiencias, cualificar a sus miembros, elaborar proyectos comunes, y constituir un grupo de presión con capacidad de interlocución, denuncia y que propicie el debate sociopolítico, así como la presentación de alternativas para superar las situaciones de pobreza y exclusión social.

Las entidades que componen la red son las siguientes:

ACCEM	ADSIS	AGIANTZA
AGINTZARI	AMIARTE	BERRIZTU
BETI GIZARTEAN	BIDEGINTZA	BIDESARI
BIZITEGI	CARITAS EUSKADI	CEAR
CLARET SOZIAL FONDOA	COMISIÓN ANTISIDA BIZKAIA	EDE
ELKARBANATUZ	ETORKINTZA	EUSKARRI
FONDO FORMACIÓN	GIZAKIA	GOIZTIRI
HARRIBIDE	IRSEARABA	IRSE – EBI EUSKADI
ITAKA ESCOLAPIOS	IZANGAI	KALE DOR KAYIKO
KOOPERA	LAGUN ARTEAN	LAGUNGO
MARGOTU	MEDICOS DEL MUNDO	PEÑASCAL
SARTU TALDEA	SECRETARIADO GENERAL	SORTARAZI
	GITANO	
SUSTERRA	ZABALDUZ	ZE HAR ERREFUXIATUEKIN
ZUBIETXE		

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene su origen en la consulta participativa denominada **“Diversidad y Respuesta”**, llevada a cabo durante el mes de mayo de 2025 a petición de la Dirección de Inclusión, del Departamento de Economía, Trabajo y Empleo, del Gobierno Vasco. Esta consulta tuvo como pilares fundamentales conocer la opinión de las personas usuarias sobre los servicios de inclusión, su grado de adaptación a la interseccionalidad y la percepción social de estos recursos.

En este proceso inicial hubo una participación total de 108 personas usuarias de servicios de inclusión en Euskadi. Esta participación fue bastante equilibrada en cuanto a género, con un total de 55 mujeres y 53 hombres. También es reseñable que hubo una representación significativa de personas de origen nacional, con un 68,5% del total de participantes, incluyendo a 16 personas de etnia gitana; mientras que los y las participantes de origen extranjero constituyeron un 31,5%.

Para la organización de la consulta, se escogió la metodología de grupos focales, realizando un total de 15 grupos focales en entornos seguros y conocidos por las personas participantes (entidades o servicios de referencia), completando información con la realización de 22 entrevistas individuales.

Las conclusiones de la consulta de 2025 se organizaron en seis grandes ejes temáticos:

- Aspectos positivos
- Áreas de mejora
- Respuesta a la interseccionalidad
- Propuestas hacia los servicios
- Opinión de la sociedad
- Propuestas para mejorar la imagen pública

Esta estructura permitió sistematizar las experiencias diversas y garantizar que las políticas públicas se analizaron desde la experiencia vivida como fuente legítima de conocimiento. Encontramos un resumen de las conclusiones de la Consulta de 2025 en los anexos 1 y 2 (castellano y euskera).

El informe preliminar de dicha consulta fue presentado públicamente el 11 de junio de 2025 en el marco de la V Jornada de Inclusión de Euskadi, en Donostia-San Sebastián. En este espacio y previo a la presentación de las primeras conclusiones, se organizó un encuentro entre personas usuarias de diferentes entidades sociales de EAPN Euskadi que habían participado en la consulta, con el fin de realizar una primera presentación y un contraste de los resultados obtenidos en la consulta. Este espacio de encuentro y escucha con participantes sirvió como punto de encuentro entre personas usuarias de servicios de inclusión, a la vez que como primer contraste de los resultados, donde se pudo, además, completar algunas informaciones y, también, como primera rendición de cuentas hacia las personas participantes. El informe final de la consulta se entregó tras la realización de este primer encuentro entre participantes.

Posteriormente, en diciembre de 2025, los resultados se elevaron al Pleno del Consejo Vasco de Inclusión, donde se aprobó la creación de un espacio de encuentro directo entre los agentes implicados.

La puesta en marcha del **Espacio de Diálogo y Escucha Activa**, que finalmente tuvo lugar el 15 de abril de 2026 responde a la lógica de construir las políticas de inclusión con las personas y no solo para ellas. La pertinencia de este espacio se fundamenta en tres motivos clave:

- Demanda directa: Las propias personas participantes en la consulta de 2025 demandaron explícitamente generar encuentros de diálogo con el mundo de la administración (responsables políticos y personal técnico).
- Continuidad metodológica: Pasar del análisis de datos al diálogo directo permite contrastar las conclusiones y trabajar conjuntamente en cómo incorporar las propuestas al sistema de inclusión.
- Cierre cualitativo: Este espacio supone la culminación del proceso iniciado en 2025, transformando la escucha en un compromiso de cambio real y efectivo.

Para garantizar un intercambio horizontal y seguro, se propuso utilizar la Metodología de Mesas Camillas¹ propia de EAPN. La organización se estructuró de la siguiente manera:

- Composición mixta: Se organizaron 6 mesas de diálogo compuestas por entre 10 y 12 personas cada una; mezclando deliberadamente a personas usuarias, responsables políticos, personal técnico de diversas administraciones (Gobierno Vasco, Diputaciones y Ayuntamientos) y representantes del Tercer Sector Social.
- Dinámica de trabajo: El diálogo se dividió en tres bloques de contraste, con una duración de 30 minutos cada uno: aspectos positivos, áreas de mejora y opinión de la sociedad.
- Apoyo tecnológico: Utilización de una aplicación digital propia para recoger aportaciones en tiempo real, supervisadas por una "Mesa de Control" encargada de sistematizar las conclusiones preliminares al finalizar la jornada.

Tras la elaboración de un primer informe preliminar que se presentó unos días después del Espacio de Diálogo, se presenta este informe final que aglutina algunos de los apartados ya presentados en el preliminar e incide con mayor profundidad en las conclusiones y propuestas obtenidas del proceso global que comienza con la consulta en 2025 y culmina con este espacio de diálogo del 15 de abril en el que se contrastan las conclusiones y se trabaja en las propuestas concretas obtenidas.

¹ Ver apartado 3.3.1 donde se describe la metodología de "Las mesas camilla".

2. VALOR AÑADIDO DEL INFORME FINAL: DEL DIAGNÓSTICO DE LA EXPERIENCIA AL DIALOGO ESTRATÉGICO.

El presente informe no pretende reiterar los contenidos ya expuestos en el documento final de la consulta “Diversidad y Respuesta” de 2025, el cual constituye la base diagnóstica de todo este proceso. Aquel informe inicial cumplió la función esencial de recoger y sistematizar la experiencia de las personas usuarias sobre los servicios de inclusión, identificando fortalezas y barreras desde su vivencia directa. Mientras que el informe de 2025 puso el foco en el análisis de datos y testimonios individuales, este nuevo documento se centra en la interacción y el contraste cualitativo de aquellas cuestiones.

La principal novedad que aporta el presente informe es la generación de un conocimiento dialogado y compartido. A diferencia de la fase anterior, centrada en la escucha, este espacio ha permitido una deliberación directa en la que han participado tres perfiles clave:

- **Personas usuarias:** Que han validado y profundizado en sus demandas previas.
- **Nivel técnico e institucional:** Representantes de administraciones públicas (Gobierno Vasco, Diputaciones y Ayuntamientos) que han podido ofrecer explicaciones e información sobre el funcionamiento de los servicios y recoger propuestas de forma directa.
- **Profesionales del Tercer Sector Social:** Quienes, además de actuar como moderadores y relatores para garantizar un entorno seguro, han aportado su visión experta en la gestión de servicios.

Asimismo, este informe trasciende el mero diagnóstico para avanzar hacia la priorización de temas estratégicos. Tras el espacio de diálogo, se ha identificado la necesidad de trabajar de forma urgente en ejes como la vivienda social, la agilización de la burocracia y la coordinación socio-sanitaria. El objetivo es que este documento sirva para que la administración y las entidades sociales incorporen estas propuestas priorizadas de manera efectiva en los servicios de inclusión.

Finalmente, este informe completa el ciclo con una evaluación del propio proceso participativo, destacando lo que ha aportado a cada tipo de participante:

- Para las personas usuarias: Ha supuesto un ejercicio de empoderamiento y autonomía, al ser reconocidas como interlocutoras legítimas y sentir que su palabra tiene un impacto real en quienes toman las decisiones.
- Para los responsables institucionales y políticos: Les ha permitido conocer de primera mano el impacto de sus políticas, humanizando la gestión administrativa y recibiendo un feedback directo sobre las áreas de mejora.
- Para las entidades del Tercer Sector: Ha servido para fortalecer la red de colaboración y para la red EAPN Euskadi la oportunidad de validar la metodología de “Mesas Camillas” como una herramienta útil para avanzar en la participación y hacia una inclusión activa y horizontal.

3. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO DE DIALOGO

3.1 PERTINENCIA DEL ESPACIO DE DIALOGO

La demanda de la organización de este espacio surge de un dialogo entre EAPN Euskadi, quien desarrolló la consulta en 2025 y la propia Dirección de Inclusión. En este dialogo y en su organización del espacio se tuvieron en cuenta varias cuestiones:

En primer lugar, organizar un espacio en el que personas con distintas vivencias en relación con los servicios de inclusión pudieran establecer un dialogo con personas que diseñan u ofrecen los servicios de inclusión y hacerlo en base a conclusiones obtenidas de una consulta participativa es interesante porque ofrece la posibilidad de dar una continuidad a esa metodología participativa, además, permite devolver los resultados, contrastarlos, y empezar a trabajar con quienes toman decisiones cómo se van a incorporar esas propuestas al sistema de inclusión social.

Además, la posibilidad de organizar un espacio de estas características fue una demanda concreta de las personas participantes en la consulta participativa de 2025. En concreto, se hablaba de la necesidad de contar con espacios en los que se pueda participar directamente y, en particular, de generar espacios de encuentro, dialogo y escucha con el mundo de la política, con personal técnico y cargos políticos de los servicios públicos. El espacio que se ha organizado ha tratado de dar respuesta a esta propuesta.

La consulta participativa de 2025 contó con la posibilidad de organizar un pequeño encuentro entre personas participantes en el que se habló de la necesidad de no dar por cerrada la consulta, sino de que fuera el comienzo o una apertura del dialogo; así, en aquel informe final se proponía ya que este tipo de espacios se mantuvieran en el tiempo. Por tanto, organizar un espacio de dialogo supone un cierre cualitativo de la consulta, porque permite pasar de la escucha y el análisis al diálogo directo sobre los cambios posibles, convirtiéndose en un espacio útil para abordar conjuntamente las principales conclusiones de la consulta.

Asimismo, esta propuesta se puede alinear con el enfoque de inclusión activa que se promueve en Euskadi, ya que permite revisar si los servicios están respondiendo o no a la diversidad de trayectorias (mujeres cuidadoras, personas migrantes, población gitana, personas con problemas de salud mental, etc.) y facilita que las mejoras se diseñen con las personas afectadas, aumentando su pertinencia y eficacia.

3.2 DEFINICIÓN DEL ESPACIO DE DIALOGO

Partiendo de la demanda concreta de organizar un espacio de dialogo mixto entre personas usuarias de servicios de inclusión, personal técnico, cargos políticos y representantes del Tercer Sector de Euskadi, se pasó a definir los objetivos principales del espacio:

- Que las profesionales conozcan la opinión de las personas directamente.
- Que las profesionales puedan dar las explicaciones o informaciones que consideren pertinentes, en función de las opiniones señaladas por las personas usuarias.
- Recoger posibles propuestas a incorporar en los servicios.

Asimismo, tras la definición de los objetivos, fue importante **definir qué se entiende**, en este contexto **por “espacio de dialogo”**. Se trata de la creación de **un espacio horizontal y seguro de escucha activa y deliberación mixta** que reúne a personas usuarias de servicios de inclusión,

personal técnico y cargos políticos de las administraciones públicas vascas. Este espacio no es un evento aislado, sino la continuidad natural y necesaria de la consulta participativa "Diversidad y Respuesta" desarrollada en 2025, cumpliendo con la lógica de construir las políticas de inclusión con las personas y no solo para ellas. Así, el diseño del espacio debe tener en cuenta que:

- Es un foro diseñado para el intercambio horizontal, donde se busca que las y los profesionales conozcan la opinión de las personas de forma directa y que estas, a su vez, reciban información y explicaciones pertinentes de las instituciones.
- Su origen se encuentra en la necesidad de **tomarse en serio** la palabra de las personas participantes en la consulta previa, quienes demandaron explícitamente generar estos encuentros.
- Se orienta a pasar del análisis de datos al diálogo sobre los cambios posibles, sirviendo para contrastar las conclusiones obtenidas y recoger propuestas concretas que mejoren la adaptación de los servicios a la interseccionalidad (género, origen, salud mental, etc.) de las trayectorias vitales.
- Se define como un espacio seguro y propio para las participantes, donde se cuida el entorno para que se sientan cómodas expresando sus vivencias y donde la experiencia vivida se reconoce como una fuente legítima de conocimiento para la mejora del sistema.

Teniendo en cuentas estas premisas se decide plantear un espacio conjunto de dialogo en el que a la vez se pudiera trabajar en diferentes planos:

- Organizando **espacios pequeños y seguros** donde las personas puedan plantear sus experiencias y opiniones sin sentirse abrumadas por el número de personas, por un lado, y donde se sientan acompañadas.
- Que, a la vez, hubiera **posibilidad de plantear plenarios** en los que presentar conclusiones generales del dialogo sin que se personalice ni en personas ni en grupos concretos.
- Que en cada espacio-grupo pequeño pudiéramos **mezclar personas de diferentes procedencias y experiencias**: administraciones públicas (nivel técnico y político), profesionales y directivas del Tercer Sector, y personas usuarias conocedoras de los servicios de inclusión.

3.3 METODOLOGÍA

3.3.1 Metodología del espacio de dialogo

Desde EAPN Euskadi planteamos trabajar desde una metodología propia en la que a través de dinámicas sencillas y combinando el dialogo con la tecnología, se puede cumplir con las premisas establecidas. Denominamos a esta forma de trabajo: **Metodología de mesas camillas**².

² La metodología de "mesas camilla" de EAPN es una dinámica participativa que simula reuniones familiares cercanas para fomentar el diálogo, la confianza y la reflexión conjunta entre participantes, a menudo desconocidos entre sí, sobre temas de derechos fundamentales y problemas sociales.

Características clave de la dinámica:

- Ambiente cercano y horizontal: Inspirada en la "mesa camilla" tradicional, busca crear un entorno acogedor que facilita la conversación sincera y la creación de lazos de amistad y colaboración.
- Enfoque en la participación: Se utiliza para explorar problemáticas complejas, como los derechos fundamentales, permitiendo que las personas se conozcan y re-conozcan a través de la experiencia compartida.
- Resultado: Genera una alta energía y compromiso, contribuyendo a reforzar la participación ciudadana y el análisis colectivo de la realidad social. Esta técnica busca romper barreras

Se trata de organizar mesas de contraste, estas mesas son espacios estructurados para pensar juntos y juntas, donde cada voz cuenta y las ideas se convierten en propuestas reales.

Cada mesa cuenta, en el caso de este espacio de dialogo:

- Dos personas de apoyo: Una para moderar el dialogo y otra que realiza funciones de relatoría.
- Una aplicación digital propia (<https://mesas.eapneuskadi.org/>) que permite recoger en tiempo real las aportaciones de todas las mesas. Cada relator o relatora accede con usuario y contraseña a su mesa y registra las respuestas del grupo, en base al dialogo establecido.

¿Cómo funcionan las mesas?

- Se organizan grupos de unas 10-12 personas, incluidas moderadoras y relatoras, y todas las personas participantes se sientan de manera que todas las participantes se visualicen. Esto es importante para poder generar un dialogo horizontal.
- Cada mesa tiene un dispositivo (Tablet o portátil) con el aplicativo propio de EAPN Euskadi citado anteriormente, y conexión a internet.
- El aplicativo contiene los ejes de contraste, diseñados según el tema de la jornada.
- La persona dinamizadora lanza las preguntas y modera la conversación.
- La persona relatora toma notas directamente en el aplicativo, con las respuestas que van surgiendo en el grupo.

La información aportada por cada mesa llega a una “mesa de control” compuesta por tres personas en este caso. Desde la mesa de control se van ordenando y sistematizando las diferentes aportaciones que cada mesa está volcando en la conversación. El objetivo de la mesa de control es poder presentar, al final de la jornada, unas conclusiones preliminares, con la riqueza del contraste de todas las mesas.

Como se observa, el rol de la mesa de control es fundamental y el sistema permite una sistematización en tiempo real del trabajo y las conclusiones que se están obteniendo en cada una de las mesas. Además, debemos añadir que, en el espacio del encuentro, nos apoyamos de herramientas basadas en la inteligencia artificial que nos permitieron hacer una comparativa de las aportaciones y conclusiones de cada una de las mesas para poder ofrecer, al final de la jornada de trabajo, unas primeras conclusiones a todas las personas participantes.

Este sistema genera un beneficio inmediato ya que permite procesar grandes volúmenes de aportaciones en tiempo real, garantizando que ninguna idea se pierda.

Las personas moderadoras y relatoras tienen un papel fundamental en el proceso; su función principal es la de crear clima participativo, asegurarse de que todas las participantes entienden las preguntas, registrar las ideas clave del debate, los consensos y aquellas cuestiones que generan más controversia. A la vez, deben procurar que la información se incorpore al aplicativo correctamente, así como, controlar los tiempos y los turnos de palabra.

Por ello, es imprescindible realizar una buena selección de personas para realizar estas funciones, así como realizar una formación previa al evento. En el caso de este espacio de dialogo, se seleccionó a personas de la Junta Directiva de EAPN Euskadi para ejercer como moderadoras de

mesa. De este modo, serían también las representantes de entidades del Tercer Sector en el espacio.

Como relatoras, seleccionamos a personas profesionales de las entidades sociales que forman parte de la red, que conocen las metodologías de trabajo participativo y que a la vez garantizan el acompañamiento de las personas usuarias de servicios de inclusión participantes. Es decir, su función no fue solo tomar notas sino garantizar un entorno seguro, asegurar que las personas usuarias hablaran y evitar que el lenguaje técnico bloqueara la participación.

Para apoyar todas estas cuestiones, se elaboró una Guía Metodológica sencilla sobre la aplicación, los bloques de trabajo definidos para este espacio en concreto, así como pautas y recomendaciones para la moderación y relatoría. Se adjunta la guía metodológica desarrollada en Anexo 3. También se organizaron sesiones de (in)formación con moderadoras, relatoras e integrantes de la mesa de control.

En total se han organizado 6 mesas de dialogo, cada una de ellas con 11-12 personas en total. La pretensión era que en cada mesa participaran una representación de los diferentes sistemas y servicios de inclusión que se habían analizado en el transcurso de la consulta de 2025, así como personas usuarias de los servicios. Se organizaron previamente los grupos, en base a las inscripciones, con el fin de garantizar un equilibrio entre tipología de servicios, participantes que provenían de la administración pública (niveles técnico y político), entidades del tercer sector y personas usuarias de servicios. Se intentó equilibrar los grupos en cuestiones de género, territorialidad, edad u origen. Como veremos en el apartado de participación, la naturaleza de las inscripciones hizo que este equilibrio no siempre se pudiera cumplir y se dieron varios cambios de última hora que hicieron que la composición de algunos grupos cambiara finalmente.

Los bloques de trabajo en el espacio de dialogo

Los bloques de trabajo para este espacio de dialogo se establecieron en base a las conclusiones obtenidas en la Consulta de 2025. Se definieron tres apartados y se estableció una duración de 30 minutos para cada bloque.

Al tratarse de un espacio con cierta complejidad por los perfiles de participantes, así como por la variedad de aportaciones y propuestas en la consulta de 2025, se optó por la sencillez y se plantearon los siguientes bloques:

GIZARTERATZE-ZERBITZUEN ARLO POSITIBOAK
ASPECTOS POSITIVOS DE LOS SERVICIOS DE INCLUSION

GIZARTERATZE-ZERBITZUEN HOBETZEKO ARLOAK
AREAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS DE INCLUSIÓN

GIZARTEKO GIZARTERATZE-ZERBITZUEI BURUZKO IRITZIA
OPINIÓN DE LA SOCIEDAD SOBRE LOS SERVICIOS DE
INCLUSIÓN

Previo al comienzo del trabajo en bloques, se ofreció una explicación breve y en formato fácil a todas las personas participantes, también se recordaron las conclusiones de la consulta de 2025. En el Anexo 4 se pueden ver la presentación de estas conclusiones.

Además, en todas las mesas había copias, en castellano y en euskera, de las conclusiones de la Consulta de 2025 en lectura fácil.

En definitiva, la metodología no fue solo una dinámica, sino también cómo se preparó el terreno para la comprensión de todos, destacando que toda la información previa, como las conclusiones de 2025 y las tarjetas de evaluación se entregaron en formato de Lectura Fácil y de manera bilingüe (castellano y euskera). Además, la estructura temporal, en tres bloques cerrados de 30 minutos cada uno (Aspectos Positivos, Áreas de Mejora y Opinión de la Sociedad), permitió que el diálogo fuera ágil y enfocado.

3.3.2 Organización logística del espacio de diálogo



PROGRAMA DE LA JORNADA:

**INSTITUZIOEN, PROFESIOALEN ETA INKLUSIO-ZERBITZUETAKO ERABILTZAILEEN ARTEKO
ELKARRIZKETA ETA ENTZUTE AKTIBOKO ESPAZIOA
ESPACIO DE DIALOGO Y ESCUCHA ACTIVA ENTRE INSTITUCIONES, PROFESIONALES Y
PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE INCLUSIÓN**

Data / Fecha: apirilak 15 de abril

Lekua / Lugar: ARTIUM Museoa

Ordutegia / Horario: 10.30 -13.45

10.00-10.30	Parte-hartzaileen harrera	Recepción de participantes
10.30-10.40	Agurra eta ongietorria <i>Mikel Torres Lorenzo, Ekonomia, Lan eta Enpleguko sailburua eta Eusko Jaurlaritzako bigarren lehendakariordea</i>	Saludo y bienvenida <i>Mikel Torres Lorenzo, consejero de Economía, Trabajo y Empleo, y vicepresidente segundo del Gobierno Vasco</i>
10.40-11.00	Kontsultaren ondorio nagusien aurkezpena <i>EAPN Euskadi</i>	Presentación de las principales conclusiones de la Consulta y explicación del espacio de trabajo <i>EAPN Euskadi</i>
11.00-11.30	Kafe-atsedenaldia	Pausa Café

11.30-13.00	Lan-mahaiak • Inklusio-zerbitzuen alderdi positiboak • Inklusio-zerbitzuen hobekuntzaguneak • Gizartearen iritzia inklusiozerbitzuei buruz	Mesas de trabajo • Aspectos Positivos de los servicios de Inclusión • Áreas de mejora de los servicios de Inclusión • Opinión de la Sociedad sobre los servicios de Inclusión
13.00-13.10	ATSEDENA	DESCANSO
13.10-13.40	Elkarrizketa- espazioko lehen ondorioak	Primeras conclusiones del espacio de dialogo
13.40-13.45	Eskerrak eta itxiera <i>Sara Buesa Rodríguez, Eusko Jaurlaritzako Zuzendaritzako Inklusio zuzendaria</i>	Agradecimiento y clausura <i>Sara Buesa Rodríguez, directora de la Dirección de Inclusión de Gobierno Vasco</i>

4. PARTICIPACIÓN EN EL ESPACIO DE DIALOGO

4.1 PARTICIPACIÓN PREVISTA

La participación en el espacio de dialogo se previó en base a los resultados y conclusiones de la consulta participativa organizada en 2025. De este modo, se fueron identificando los servicios de inclusión sobre los que las personas participantes habían hablado y opinado en base a su conocimiento.

Para la creación del espacio de dialogo y escucha activa se planteó que, por parte de la propia Dirección de Inclusión se realizara una invitación a una representación de esos servicios.

La variedad de servicios mencionada y analizada fue bastante amplia, por lo que se propuso realizar una representación basada en Instituciones (identificando los departamentos y/o áreas concretas) y que fueran invitadas las personas representantes equilibrando, asimismo, la parte política como la técnica de dichas áreas y departamentos.

De este modo, y atendiendo a los servicios concretos mencionados y especificados en el informe de conclusiones de la consulta participativa “*Diversidad y Respuesta*”, se propuso realizar una invitación a las siguientes instituciones y departamentos o áreas dentro de las mismas:

a. **Gobierno Vasco:**

- Dpto. de Economía, Trabajo y Empleo (se han mencionado servicios de la viceconsejería de Empleo e Inclusión, específicamente de la dirección de Inclusión y a Lanbide).
- Dpto. de Vivienda y Agenda Urbana (se mencionan servicios específicos de la viceconsejería de Vivienda, Etxebide y Alokabide).
- Dpto. de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico (y concretamente servicios relacionados con la Dirección de Apoyos para la Vida Plena).
- Dpto. de Salud. Osakidetza (y en concreto los servicios de Salud Mental).

b. **Diputaciones Forales:**

- Diputación Foral de Araba. Dpto. de Servicios Sociales.
- Diputación Foral de Bizkaia. Dpto. de Acción Social (dirección de Promoción de la Autonomía personal) y Dpto. de Empleo, Cohesión Social e Igualdad (específicamente servicios de la dirección de Inclusión).
- Diputación Foral de Gipuzkoa, concretamente servicios del Dpto. de Cuidados y Políticas Sociales.

c. **Ayuntamientos:** Se propuso que hubiera una representación de los ayuntamientos de las tres capitales:

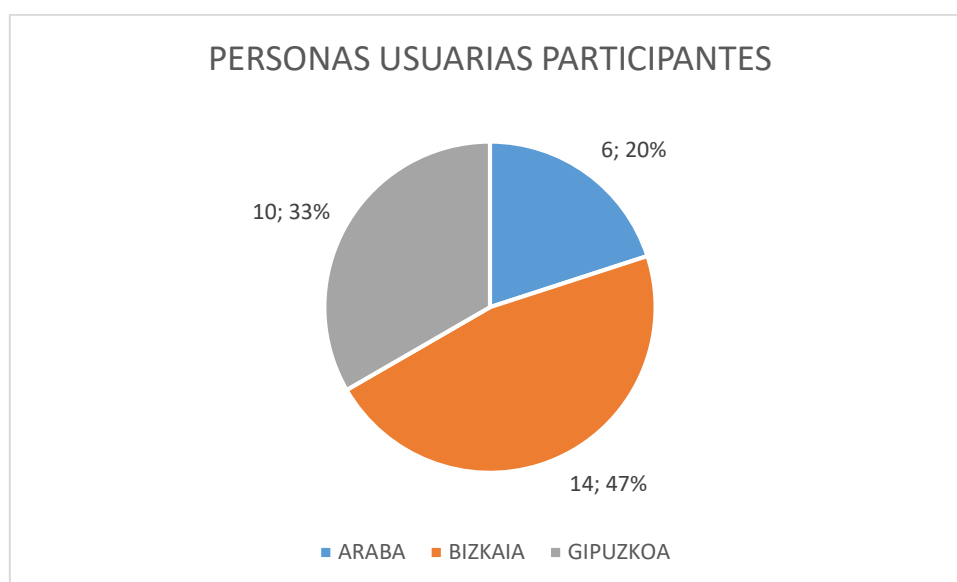
- Ayuntamiento de Bilbao, con representación del Área de Acción Social.
- Ayuntamiento de Donostia, con representación de la Dirección de Acción Social.
- Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, con representación del Área de Servicios Sociales.

Así como realizar una invitación a Eudel para que pudieran ser invitados otros ayuntamientos, tal y como la propia Eudel solicitó en el Pleno del Consejo Vasco de Inclusión.

- **Entidades del Tercer Sector Social:** Concretada en la participación de los y las representantes de la Junta Directiva de EAPN Euskadi, la cual se conforma por 10 entidades miembro de la red.

En definitiva, se trataba de hacer una invitación a 10 áreas o departamentos de las diferentes instituciones, con representación, en cada caso, de la parte política y la parte técnica (unas 20 personas), a lo que sumaríamos la representación de las entidades sociales (un máximo de 10 personas).

En total se habló de unas 30 profesionales y cargos políticos de los diferentes servicios. Asimismo, era importante contar con una proporción similar (no inferior) de personas participantes en el proceso, si era posible, aunque dado el tiempo transcurrido desde la consulta, casi un año, era difícil garantizar que fueran las mismas personas. En la selección se tendrían en cuenta variables de territorialidad, género y diferentes situaciones vitales que les hayan llevado a ser usuarias de los servicios de inclusión, a fin de garantizar una proporción igualitaria. Se estableció la siguiente proporción en base a criterios territoriales y a la participación en la consulta de 2025:



4.2 PARTICIPACIÓN REAL EN EL ESPACIO DE DIALOGO

La participación real en el espacio organizado el 15 de abril, finalmente fue diferente a la prevista por varias cuestiones:

En primer lugar, y **con respecto a las personas usuarias de los servicios e inclusión:**

- Antes de Semana Santa, y tras bastante contacto con las entidades, se identificaron un total de 35 participantes, cumpliendo con bastante exactitud los criterios de territorialidad marcados.
- En cuanto a género, sin embargo, hemos de señalar la dificultad de identificar a mujeres que quieran desplazarse y participar en este y otro tipo de espacios. Es una cuestión que, principalmente, la relacionamos con cuestiones de construcción de género ya que, si observamos los datos de la consulta (realizada en los espacios que las personas conocen, los propios servicios y entidades sociales), la participación de hombres y mujeres era bastante igualitaria (incluso algo superior la de las mujeres).

Participación en consulta de 2025 (por género)	
Mujeres	55
Hombres	53
TOTAL	108

- Tras el periodo de la Semana Santa, varias personas inscritas habían cambiado su situación y no les era posible acudir al evento. La mayoría de las personas que no podían venir eran mujeres. La mayoría fueron sustituidas por otras personas en las propias entidades sociales y quedó un listado de 32 personas el lunes anterior al evento.
- Finalmente, por diferentes causas, 5 personas más no pudieron ir al evento, algunas pudieron avisar de antemano (principalmente no podían acudir por temas de cuidados, formación o enfermedad), otras no pudieron llegar en los horarios establecidos para la jornada. El listado de personas usuarias de servicios de inclusión participantes en el evento se quedó en 27.

En cuanto a las **entidades del Tercer Sector**, se mantuvo la representación de las 10 personas de la junta directiva de EAPN Euskadi, algunas sustituidas por otras personas de las entidades que actuaban como relatoras y se incluyeron otras dos personas para poder garantizar moderación y relatoría en las 6 mesas de dialogo. Asimismo, algunas personas usuarias precisaron de acompañamiento desde sus entidades y algunas de las profesionales se integraron en los grupos.

Por parte de **las administraciones públicas** la respuesta fue un tanto inesperada y con mucho interés por el evento, salvo alguna excepción. Por ello se optó por dar cabida a todas las personas propuestas por parte de las administraciones invitadas.

Este hecho, junto con la presencia no esperada de algunas y algunos profesionales hizo que en algunos grupos hubiera una participación superior a 12 personas; también se alteró la composición prevista. Este es un aspecto que, creemos, debe tenerse en cuenta para posteriores ediciones.

Finalmente, de las administraciones públicas participaron un total de 34 personas provenientes de las siguientes instituciones:

ORGANISMO	CARGO	PERSONAS
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA TRABAJO Y EMPLEO. GOBIERNO VASCO	Vicelehendakari y Consejero	1
	Directora de inclusión	1
	Técnicas de la dirección de Inclusión	3
Lanbide	Director de prestaciones Responsable RGI Directora de Empleo y Formación Directora de Inclusión	4
Besaldi	Investigadoras con plena dedicación a la colaboración EHU y Besaldi	2
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	Directora de planificación Y Procesos operativos de vivienda	1
Alokabide	Directora de acompañamiento social	1
Etxebide	Directora jurídica	1
DEPARTAMENTO DE SALUD OSAKIDETZA		
Salud mental Araba	Jefe servicio de psiquiatría Coordinador sociosanitario Integrantes del servicio	5
Salud mental Bizkaia	Directora de unidad de gestión clínica Coordinadora de trabajo social	2
Salud mental Gipuzkoa	Enfermería Trabajadora social referente socio sanitaria	2
DF ARABA DPTO POLITICAS SOCIALES	Directora de servicios sociales Subdirectora técnica del área de Inclusión Social y Violencia Machista del Instituto Foral de Bienestar Social	2
DF BIZKAIA DPTO EMPLEO, COHESIÓN SOCIAL E IGUALDAD	Jefa del Servicio para la Inclusión (Dirección General de Inclusión)	1
DF GIPUZKOA DPTO DE CUIDADOS Y POLITICAS SOCIALES	Jefe del Servicio de Inclusión Social y atención a la violencia machista contra las mujeres	1
AYTO BILBAO ACCION SOCIAL	Director del área de Acción Social Subdirectora de gestión de servicios sociales	2
AYTO DE VITORIA-GASTEIZ. ACCION SOCIAL	Jefa de prestación e inclusión	1
AYTO DE IRUN		2
AYTO DE LAUDIO LLODIO	Concejala de Cohesión social Técnica de cohesión social	2

5. RESULTADOS DEL ESPACIO DE DIALOGO

El diálogo directo entre personas usuarias, personal técnico y responsables políticos ha permitido trascender el diagnóstico individual de 2025 para construir una visión sistémica y compartida.

Es importante señalar que partimos ya de un trabajo importante de diagnóstico y propuestas realizadas a través de la consulta participativa anterior sobre los servicios de inclusión por lo que, en este informe, no se trata de repetir conclusiones que ya se han plasmado allí o en el primer informe preliminar del espacio de dialogo (anexo 5), sino de aportar nuevas ideas, matizar cuestiones que ya salieron y aportar nuevas propuestas o modos de poner en desarrollo lo propuesto en la consulta.

Por ello, presentamos los resultados agrupados según su relación con las conclusiones incluidas en el Informe de la Consulta elaborado previamente (en anexos 1 y 2 encontramos el resumen de las conclusiones de esta consulta).

En cuanto a las conclusiones que surgieron en la consulta, se han visto ratificadas y confirmadas las siguientes cuestiones:

- Se confirma de forma unánime que el **vínculo con las y los profesionales de referencia y el acompañamiento** son motor de cambio y estabilidad. Es decir, se pone en valor lo humano frente a la frialdad administrativa.
- **La vivienda**, la falta o la dificultad de acceso, es la problemática más mencionada. Tal como se señaló en 2025, la falta de vivienda social y los precios desorbitados se mantienen como el obstáculo que impide culminar con éxito cualquier proceso de inclusión.
- **La formación** como vía de dignidad. Se reafirma que los programas de capacitación (Lanbide, EPA) no solo aportan empleabilidad, sino que devuelven a la persona el sentimiento de valía y utilidad social.
- Sigue persistiendo una estigmatización en cuanto a la persona usuaria de servicios de inclusión. El diálogo confirma que la **aporofobia** y los prejuicios sociales (a los que se añaden cuestiones como el origen migrante o la etnia gitana) siguen dificultando la integración y el acceso a derechos básicos como el padrón o la posibilidad de alquilar.

Por otro lado, el dialogo en las mesas ha permitido dar un paso más allá de las conclusiones de la consulta, aportando nuevos matices. De esto modo, podemos obtener algunas cuestiones de interés:

- Hemos podido observar, en cierto modo, una crítica hacia la "psiquiatrización de lo social". En el dialogo, ha emergido con fuerza la percepción de que se están tratando como problemas de salud mental situaciones derivadas de la falta de recursos básicos. Asimismo, se reclama la incorporación de profesionales del ámbito socio-educativo en la atención a la salud, aclarando que es imposible trabajar la salud mental sin un entorno estable.
- También se ha hecho hincapié en las consecuencias que las respuestas que se ofrecen, desde servicios de inclusión a familias con hijos e hijas, tienen en ellas si no están basadas en enfoques de derechos de infancia y adolescencia.
- Si bien en 2025 se pedía una ventanilla única, en el diálogo se ha matizado que centros como Zuzenean, aunque útiles, resultan a veces despersonalizados, demandando un equilibrio entre centralización y trato humano.

- En relación a la brecha que se observaba con las comunicaciones desde las instituciones, Se ha identificado que "la administración habla y escribe raro", lo que genera que los expedientes y notificaciones resulten incomprensibles para las personas usuarias.
- En cuanto a los territorios en Euskadi, se ha profundizado en cómo la concentración de servicios en las capitales desprotege a quienes viven en municipios pequeños (se mencionaba especialmente en Álava), donde la falta de transporte condiciona el acceso a la inclusión.

En cuanto a la posibilidad que el dialogo nos ofrecía a la hora de priorizar temas concretos sobre los que actuar, las personas participantes en el dialogo **han priorizado tres ejes de actuación** urgente:

- **Vivienda de respuesta inmediata:** No solo vivienda a largo plazo, sino recursos para sacar a las personas de la calle cuanto antes y evitar la cronificación de enfermedades y adicciones, especialmente en jóvenes.
- **Seguridad y género:** Se ha manifestado como prioridad absoluta la creación de **espacios 100% seguros y específicos para mujeres**, reconociendo su mayor vulnerabilidad en recursos mixtos o masculinizados.
- **Agilidad frente al "silencio administrativo":** Se prioriza la eliminación de la burocracia lenta que no se adapta a la urgencia vital de las personas.

Además, se ha hecho mucho hincapié en el impacto que, las situaciones de vulnerabilidad que afectan a las familias, tienen sobre la infancia y la adolescencia.

Por último, el encuentro ha generado algunas propuestas concretas que no aparecían de forma explícita o desarrollada en el informe de 2025:

- **Guía Unificada de Recursos:** Creación de una herramienta que aúne todos los servicios disponibles (sociales, sanitarios, empleo) para evitar que la persona tenga que "ir de puerta en puerta".
- **Prevención de situaciones de vulnerabilidad y sensibilización en las escuelas:** Propuesta de trabajar la prevención y la lucha contra el estigma desde el sistema educativo, para que las futuras generaciones no vean la inclusión como un gasto, sino como una inversión en justicia social.
- **Figuras de Mentoría o de Apoyo entre pares:** Programas donde personas que han transitado con éxito por el sistema o incluso personal de la administración pública realicen tareas de guía y apoyo.
- **Transiciones cuidadas:** Establecer un protocolo de seguimiento tras la salida de un recurso, garantizando que el vínculo con el referente no se rompa de forma abrupta.

En cuanto al contraste metodológico que en algunas mesas de dialogo también abordaron, podemos decir que, a diferencia de la consulta participativa realizada en 2025, donde la **persona usuaria** era "objeto de estudio", **en espacio de dialogo** del 15 de abril de 2026 se ha convertido en **sujeto de interlocución**.

Este contraste arroja un resultado fundamental, que también se apreciará en el apartado de evaluación del espacio: el 100% de las personas participantes manifiesta haberse sentido escuchada. El hecho de que responsables políticos admitan las limitaciones del sistema y recojan propuestas de forma directa ha validado este espacio como una herramienta de empoderamiento y transparencia con valoraciones positivas para poder convertirlo en un espacio repetible y continuado.

6. EVALUACIÓN DEL IMPACTO Y EL PROCESO DEL ESPACIO DE DIALOGO

A la finalización del encuentro, el 15 de abril de 2026, se procedió a realizar un análisis exhaustivo de la percepción de los participantes mediante tarjetas de evaluación en formato de lectura fácil (Anexo 6). Esta evaluación final consolida el éxito metodológico del espacio y establece una hoja de ruta para futuros espacios de dialogo y se basa en la experiencia directa de los tres perfiles implicados.

En cuanto al **alcance y participación**, se recogieron un total de 56 respuestas válidas, desglosadas de la siguiente manera para garantizar la representatividad del análisis:

Grupo de interés	Nº de respuestas
Personas usuarias	17
Responsables institucionales o políticos	27
Entidades sociales	12

Sobre la utilidad del espacio y su aportación al empoderamiento de las personas participantes, los resultados cuantitativos arrojan un consenso absoluto que valida la metodología de "Mesas Camillas" como una herramienta de interlocución eficaz:

- **Sentimiento de escucha activa:** El 100% de las personas participantes, sin excepción, afirmó haberse sentido escuchada y respetada durante las dinámicas de grupo. Este dato es el pilar del éxito del espacio, cumpliendo el objetivo de crear un entorno seguro para la expresión de vivencias.
- **Utilidad estratégica del diálogo:** Existe una unanimidad total (100%) al considerar que el intercambio entre perfiles diversos (políticos, técnicos y usuarios) resultó útil para los objetivos de la jornada.
- **Expectativa de mejora real:** La gran mayoría de las y los asistentes confía en que este espacio tendrá un impacto positivo en el sistema de inclusión. Destacar que el 100% de las entidades sociales y el 94% de las personas usuarias así lo creen, frente a un 92,6% de las y los responsables institucionales.

El análisis de las sugerencias abiertas en las tarjetas de evaluación permite identificar cuatro ejes estratégicos que nos ofrecen algunas recomendaciones y lecciones aprendidas:

- En cuanto a la representatividad y Composición de las Mesas:
 - o Se manifiesta la necesidad de reequilibrar la proporción de participantes, solicitando una mayor presencia de personas usuarias y perfiles aún más diversos, como personas en listas de espera de recursos.
 - o Las personas usuarias demandan una presencia más directa de cargos políticos de alto nivel con capacidad de decisión final.
 - o Se identifica como una prioridad estratégica fomentar una mayor participación de mujeres usuarias, corrigiendo las dificultades de conciliación detectadas en esta edición (e indagar en otras posibles causas)
- Gestión de Tiempos y Enfoque Temático:
 - o La demanda más recurrente es el aumento del tiempo dedicado al debate. Se sugiere que futuras jornadas se organicen por mesas monográficas (vivienda,

- o burocracia, salud mental) o encuentros territoriales para profundizar en realidades específicas.
- o Se recomienda trabajar metodológicamente para asegurar que el lenguaje técnico o la presencia del personal institucional no condicione el protagonismo de la palabra de las personas usuarias.
- Logística y Entorno Físico:
 - o A nivel operativo, hubo un problema con la acústica del espacio. Varios participantes señalaron que el ruido ambiental en la sala del Museo ARTIUM dificultó la escucha fluida en ciertos momentos del diálogo.
- Compromiso de Retorno y Aplicación:
 - o El punto crítico para la sostenibilidad de este proceso es la vinculación de las conclusiones con cambios reales. Los y las participantes solicitan que este informe se traduzca en medidas concretas y que se realice una devolución clara de cómo se van a aplicar estas propuestas al sistema de inclusión.

En conclusión, la evaluación final ratifica que el Espacio de Diálogo no debería ser solo un evento puntual, sino una herramienta de gobernanza validada por todos los agentes del sistema. La clave de su éxito futuro reside en garantizar su periodicidad y en transformar la escucha activa en un compromiso político y técnico de mejora continua.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proceso iniciado con la consulta participativa “Diversidad y Respuesta” en 2025 y culminado con el Espacio de Diálogo y Escucha Activa celebrado el 15 de abril de 2026 confirma una idea central: las políticas de inclusión social solo pueden mejorar de manera real si incorporan de forma estable, directa y reconocida la voz de las personas que tienen experiencia en el uso de los servicios.

No se trata únicamente de escuchar testimonios, sino de reconocer la experiencia vivida como una fuente legítima de conocimiento para orientar, corregir y transformar el sistema de inclusión. Desde la perspectiva de EAPN Euskadi, este proceso se sitúa plenamente en la trayectoria de trabajo de la red: promover la participación y los derechos de las personas en situación de pobreza y exclusión, situar la pobreza y la desigualdad en la agenda política y social, y actuar desde una posición crítica, propositiva y colaborativa. En este sentido, el Espacio de Diálogo ha demostrado que es posible generar un encuentro horizontal entre personas usuarias, personal técnico, responsables políticos y entidades del Tercer Sector Social, siempre que se cuide la metodología, el lenguaje, la composición de los grupos y las condiciones de seguridad y confianza.

La primera conclusión relevante que podemos obtener de este proceso es que el sistema de inclusión social cuenta con elementos valiosos que deben ser preservados y reforzados. Las personas participantes han vuelto a poner en valor el acompañamiento profesional, la cercanía de las entidades sociales, la existencia de figuras de referencia, la formación como vía de autonomía y dignidad, y la importancia de contar con servicios que ofrecen estabilidad en momentos de especial vulnerabilidad. El vínculo humano aparece como un factor central de inclusión: cuando las personas se sienten escuchadas, no juzgadas y acompañadas, los procesos tienen más posibilidades de sostenerse.

Al mismo tiempo, el diálogo ha confirmado que existen obstáculos estructurales que limitan la eficacia de los itinerarios de inclusión. La vivienda aparece como el principal “cuello de botella” del sistema. Sin una vivienda estable, accesible y adecuada, el resto de intervenciones pierden capacidad transformadora. La falta de vivienda social, las dificultades para acceder al mercado de alquiler, el racismo inmobiliario, los problemas vinculados al padrón y la ausencia de respuestas inmediatas para personas en situación de calle o exclusión residencial grave impiden culminar procesos que, en otros ámbitos, sí pueden estar avanzando.

La segunda gran área crítica es la burocracia. Las personas usuarias siguen percibiendo los procedimientos administrativos como lentos, complejos y poco adaptados a sus urgencias vitales. El “silencio administrativo”, las comunicaciones difíciles de comprender, la brecha digital y la multiplicidad de trámites generan desprotección, ansiedad y pérdida de confianza en el sistema. El diálogo ha permitido matizar que no basta con crear espacios centralizados de atención o ventanillas únicas si estos se viven como despersonalizados. La simplificación administrativa debe ir acompañada de trato humano, claridad informativa, acompañamiento y capacidad de respuesta.

Una tercera conclusión es la necesidad de avanzar hacia una mirada más integral e interseccional. Las trayectorias de exclusión no responden a una sola causa ni pueden abordarse desde servicios aislados. La pobreza se cruza con el género, el origen, la situación administrativa, la etnia, la salud mental, la edad, la discapacidad, los cuidados, la maternidad, la situación residencial o la experiencia migratoria. Por ello, el sistema debe evitar respuestas estándar y avanzar hacia itinerarios flexibles, personalizados y coordinados, capaces de adaptarse a la evolución real de cada persona y familia.

El Espacio de Diálogo también ha hecho visible la necesidad de revisar la relación entre salud mental y exclusión social. El dialogo ha señalado el riesgo de “psiquiatrizar” situaciones cuyo origen principal está en la falta de recursos básicos, la inseguridad residencial, la soledad, la pobreza o la ausencia de apoyos comunitarios. La salud mental no puede abordarse al margen de las condiciones materiales de vida. Por ello, es imprescindible reforzar la coordinación socio-sanitaria, incorporar perfiles socioeducativos y sociales en los espacios de atención sanitaria y garantizar que las respuestas en salud mental tengan en cuenta la vivienda, los vínculos, el empleo, los cuidados y el entorno comunitario.

Otra conclusión importante es que la desigualdad territorial condiciona el acceso efectivo a los derechos. La concentración de recursos en las capitales deja en una posición de mayor vulnerabilidad a quienes viven en municipios pequeños o en zonas con menos transporte público. La inclusión social en Euskadi debe pensarse también desde la equidad territorial, garantizando que el lugar de residencia no determine la posibilidad de acceder a información, acompañamiento, vivienda, salud, formación o empleo.

El proceso ha confirmado, asimismo, que el estigma social sigue siendo una barrera de primer orden. La aporofobia, el racismo, el antigitanismo, la xenofobia y los prejuicios hacia quienes reciben apoyos públicos dificultan el acceso a derechos básicos, afectan a la autoestima de las personas y alimentan discursos sociales que presentan la inclusión como un gasto y no como una inversión en justicia, cohesión y bienestar colectivo. La mejora de los servicios debe ir acompañada de una estrategia sostenida de sensibilización social pública y generación de relatos que muestren la complejidad de las situaciones de exclusión y el valor de los procesos de inclusión.

En cuanto a la metodología, la valoración del Espacio de Diálogo ha sido muy positiva. El hecho de que el 100% de las personas participantes manifestara haberse sentido escuchada y respetada confirma que la metodología de Mesas Camillas, adaptada por EAPN Euskadi, es una herramienta útil para generar diálogo horizontal y conocimiento compartido. El espacio ha permitido pasar de una lógica en la que la persona usuaria es objeto de estudio a otra en la que se convierte en sujeto de interlocución. Este cambio no es menor: implica reconocer capacidad política, experiencia, criterio y derecho a participar en la mejora de los servicios que afectan directamente a la vida de las personas. Asimismo, contribuye a evitar la desafección política y la merme democrática que esta desafección supone.

A partir de estas conclusiones, se plantean las siguientes **RECOMENDACIONES**, que ordenamos en los siguientes bloques:



CONDICIONES ESTRUCTURALES PARA LA INCLUSIÓN

- **Priorizar la vivienda como eje estructural de inclusión**

La vivienda ha sido el eje principal que se ha señalado en todas las mesas, por ello debería abordarse como una condición previa y no como un resultado final del proceso de inclusión. Sería recomendable avanzar en el refuerzo de los recursos de vivienda social, vivienda con apoyo, alojamiento de emergencia y soluciones de respuesta inmediata para personas en situación de calle o exclusión residencial severa. Asimismo, sería necesario revisar las barreras de acceso al padrón, al alquiler y a los recursos residenciales, incorporando medidas específicas contra la discriminación inmobiliaria y garantizando alternativas adaptadas a mujeres, jóvenes, familias, personas migrantes y personas con problemas de salud mental.

- **Simplificar la burocracia y humanizar la atención administrativa**

Se recomienda revisar los procedimientos administrativos desde la experiencia de las personas usuarias, identificando trámites redundantes, tiempos de espera excesivos, comunicaciones incomprensibles y barreras digitales. Esta simplificación debe ir acompañada de lenguaje claro, lectura fácil cuando sea necesario, acompañamiento presencial, apoyo en la tramitación y una atención que combine eficacia administrativa con cercanía humana. La agilidad no puede depender únicamente de la digitalización; debe orientarse a reducir la distancia entre la urgencia vital de las personas y la respuesta institucional.

- **Avanzar hacia una coordinación real entre sistemas**

Las situaciones de exclusión requieren respuestas integrales. Es necesario reforzar la coordinación entre diferentes sistemas. Esta coordinación debería ir más allá de la derivación formal y avanzar hacia protocolos compartidos, interoperabilidad, referentes claros, trabajo conjunto entre profesionales y seguimiento de los procesos. Actualmente las personas perciben que cargan con la responsabilidad de explicar continuamente su situación y de transitar solas entre sistemas que no siempre se comunican entre sí.

ACOMPañAMIENTO, CONTINUIDAD Y APOYOS EN LOS PROCESOS



- **Reforzar en todos los programas de inclusión el “Acompañamiento Social”**

El proceso ha confirmado que el acompañamiento social constituye uno de los elementos más valorados por las personas usuarias y uno de los factores que más contribuyen a sostener los itinerarios de inclusión. Se recomienda reforzar esta dimensión en todos los programas y recursos, garantizando figuras de referencia estables, cercanas y accesibles, capaces de acompañar no solo en la tramitación o el acceso a prestaciones, sino también en los momentos de cambio, incertidumbre o especial vulnerabilidad.

Este acompañamiento debería entenderse como una parte central de la intervención, y no como un apoyo complementario. Para ello, es necesario preservar el vínculo, asegurar tiempos suficientes para la atención, evitar rupturas bruscas en los procesos y reconocer el valor profesional de la escucha, la orientación, la presencia y la generación de confianza. Tal y como se ha recogido tanto en la consulta participativa como en el Espacio de Diálogo, cuando las personas se sienten escuchadas, no juzgadas y acompañadas, los procesos de inclusión tienen más posibilidades de sostenerse y avanzar.

- **Cuidar las transiciones y evitar rupturas en los procesos**

Una de las demandas reiteradas es la necesidad de acompañamiento después de la salida de un recurso. Se recomienda establecer protocolos de transición cuidada que eviten cortes bruscos en los apoyos, especialmente en momentos de cambio de recurso, finalización de estancia, acceso a vivienda, incorporación laboral, regularización administrativa o alta sanitaria. El vínculo con la persona de referencia debe entenderse como un activo del proceso de inclusión y no como un elemento secundario.

- **Impulsar figuras de mentoría y de apoyo entre pares³**

Se recomienda explorar programas de apoyo entre pares, en los que personas que han transitado procesos de inclusión puedan acompañar a otras desde la cercanía, la confianza y el conocimiento experiencial. Estas figuras no sustituyen a los equipos profesionales, pero pueden complementar el acompañamiento técnico, reducir la sensación de soledad y reforzar la autonomía de las personas. También pueden contribuir a generar referentes positivos y a visibilizar trayectorias de mejora.

PERSPECTIVAS TRANSVERSALES Y ADAPTACIÓN DE LAS RESPUESTAS



- **Incorporar la perspectiva de género de forma transversal y específica**

El proceso ha mostrado la necesidad de reforzar la participación de mujeres usuarias y de atender las barreras específicas que dificultan su presencia en espacios participativos, especialmente las relacionadas con cuidados, tiempos, seguridad, cargas familiares y experiencias previas de violencia o discriminación. Se recomienda diseñar recursos y espacios seguros para mujeres, revisar la adecuación de recursos mixtos, garantizar apoyos para la conciliación y generar metodologías que permitan recoger con mayor profundidad sus experiencias y propuestas.

- **Incorporar de forma transversal la perspectiva de infancia y adolescencia en las respuestas de inclusión**

Se recomienda que las políticas, recursos e itinerarios de inclusión incorporen de forma sistemática la perspectiva de infancia y adolescencia, teniendo en cuenta el impacto directo e indirecto que las situaciones de vulnerabilidad familiar, pobreza, exclusión residencial, burocracia administrativa o falta de apoyos pueden tener en la vida cotidiana, el bienestar y el desarrollo de niñas, niños y adolescentes (NNA).

En este sentido, las respuestas ofrecidas desde los servicios de inclusión no deberían centrarse únicamente en la persona adulta titular del expediente o participante en el recurso, sino valorar también las necesidades, derechos y situaciones de las niñas, niños y adolescentes que forman parte de su unidad familiar o entorno de convivencia. Para ello, se recomienda promover respuestas coordinadas, preventivas y adaptadas, que incorporen la mirada de la infancia y la

³ EAPN Euskadi ha desarrollado durante 2024 y 2025 un proceso de investigación específico sobre el enfoque de apoyo entre pares —*peer support*— y su posible contribución a las políticas sociales. Este trabajo se recoge en el informe “**Voces y vínculos. Explorando el enfoque Peer Support y su impacto en políticas sociales. Fase 2**”, publicado por EAPN Euskadi en 2026, que profundiza en el valor del conocimiento experiencial, el acompañamiento entre personas con trayectorias compartidas y la generación de vínculos de confianza como elementos complementarios a la intervención profesional.

adolescencia en el diagnóstico, la intervención, el seguimiento y la evaluación de los procesos de inclusión.

Esta recomendación debe situarse en coherencia con los marcos normativos vigentes, especialmente la Ley 2/2024, de 15 de febrero, de Infancia y Adolescencia, de la Comunidad Autónoma del País Vasco, que refuerza la promoción del bienestar, el ejercicio de derechos y la prevención, detección y atención de situaciones perjudiciales para la salud, la educación, el bienestar material y la inclusión social de la infancia y la adolescencia; y la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI), que establece un marco integral de prevención, protección y garantía de derechos frente a cualquier forma de violencia.

Asimismo, esta perspectiva conecta con las aportaciones recogidas en el propio Espacio de Diálogo, donde se señaló que las situaciones de vulnerabilidad afectan al conjunto de la familia y tienen un impacto específico sobre la infancia, proponiéndose también reforzar la prevención y la sensibilización desde el ámbito educativo.



GOBERNANZA, PARTICIPACIÓN Y RETORNO

- **Consolidar el Espacio de Diálogo como herramienta estable de gobernanza**

Se recomienda que este tipo de espacios no tengan carácter puntual, sino que se incorporen de forma periódica a las políticas sociales. La escucha activa debe traducirse en una práctica estable de contraste, seguimiento y mejora continua, garantizando la participación de personas usuarias y entidades sociales, y vinculando cada edición a

temas concretos y a compromisos de retorno.

- **Establecer mecanismos claros de devolución y seguimiento**

La sostenibilidad del proceso depende de que las personas participantes perciban que su palabra tiene consecuencias. Se recomienda elaborar una devolución accesible, bilingüe y en lectura fácil sobre las medidas que se deriven de este informe, indicando qué propuestas se asumen, cuáles requieren más trabajo, qué administración o agente es responsable y en qué plazos se prevé avanzar.

Asimismo, se considera importante que estas devoluciones se realicen en colaboración con las administraciones competentes en cada materia, de modo que la información trasladada a las personas participantes sea clara, realista y vinculada al ámbito de responsabilidad correspondiente. Somos conscientes de la complejidad política, institucional y competencial que puede implicar este ejercicio, especialmente cuando las propuestas afectan a diferentes niveles administrativos o sistemas de atención. No obstante, precisamente por esa complejidad, se considera necesario recomendar la definición de mecanismos compartidos de retorno y seguimiento que permitan explicar los avances, los límites existentes y los compromisos posibles. Sin retorno, la participación corre el riesgo de ser vivida como simbólica; con retorno, se convierte en corresponsabilidad democrática y en una herramienta para fortalecer la confianza entre personas usuarias, entidades sociales y administraciones públicas.

- **Mejorar el diseño de futuros espacios participativos**

En base a las sugerencias recibidas, y de cara a próximas ediciones, es importante revisar la composición de las mesas para garantizar una mayor presencia de personas usuarias, una participación más equilibrada de mujeres, una mayor diversidad de perfiles y la presencia de cargos con capacidad de decisión.

También se recomienda ampliar los tiempos de debate, organizar mesas monográficas sobre temas prioritarios (vivienda, burocracia, salud mental, género, infancia, empleo o territorio), que podría facilitar el dialogo y concreción. Es necesario cuidar especialmente las condiciones físicas del espacio, como la acústica, la accesibilidad y la comodidad.



INFORMACIÓN, PREVENCIÓN Y TRABAJO COMUNITARIO

- **Crear una guía unificada y accesible de recursos**

Se recomienda desarrollar una herramienta clara, actualizada, bilingüe y accesible que reúna los recursos sociales, sanitarios, residenciales, formativos, laborales y comunitarios disponibles en Euskadi. Esta guía debería estar pensada tanto para personas usuarias como para profesionales, evitando que las personas tengan que “ir de puerta en puerta” para conocer sus derechos, requisitos, itinerarios y apoyos disponibles. La herramienta debería contemplar lectura fácil, diferentes idiomas y canales presenciales para quienes no puedan acceder digitalmente.

- **Reforzar la prevención y el trabajo comunitario frente al estigma**

Se recomienda impulsar acciones de sensibilización social estables, especialmente en el ámbito educativo, comunitario y mediático. La lucha contra la aporofobia, el racismo y xenofobia, el antigitanismo, el machismo y otras formas de discriminación deben formar parte de las políticas de inclusión. Es necesario explicar mejor qué son los servicios de inclusión, a quiénes atienden, qué dificultades atraviesan las personas y qué beneficios generan para toda la sociedad. La inclusión debe comunicarse como una inversión social y democrática, no como un gasto asistencial.

En cuanto al papel de EAPN Euskadi es importante seguir desempeñando un papel de articulación entre la experiencia de las personas, el conocimiento de las entidades sociales y la responsabilidad de las administraciones públicas. La red cuenta con trayectoria, legitimidad y metodología para facilitar espacios donde la participación no sea meramente consultiva, sino transformadora. Este proceso confirma que la colaboración entre administración pública y Tercer Sector Social puede generar conocimiento útil, propuestas concretas y una mayor confianza entre agentes.

En definitiva, el Espacio de Diálogo ha demostrado que la mejora del sistema vasco de inclusión requiere tres condiciones inseparables: escuchar de forma real a las personas, traducir esa escucha en compromisos concretos y sostener en el tiempo los espacios de participación. La inclusión debe construirse con las personas, desde sus trayectorias, sus derechos, sus dificultades y sus propuestas. Esa es la principal aportación de este proceso y también el principal reto que se abre a partir de ahora.

ANEXOS

RESUMEN DE CONCLUSIONES. LECTURA FÁCIL

1. Aspectos positivos

Los servicios ayudan a estabilizar la vida y ganar autonomía.

Se valora mucho el acompañamiento y la figura de referencia.

Hay escucha, empatía y no se juzga en momentos difíciles.

Se mejora el acceso a vivienda, formación y empleo.

Las mujeres destacan sentirse protegidas.

Se valora la coordinación entre servicios y el apoyo emocional.

La información suele ser clara y adaptada.

Se reconoce el esfuerzo de los y las profesionales.

2. Áreas de Mejora

Hay largas esperas para acceder a los servicios.

El tiempo de estancia es corto y no siempre se completa el proceso.

Falta seguimiento tras salir del recurso.

Hay castigos o sanciones que afectan a necesidades básicas.

La vivienda es insuficiente y poco adaptable.

Exceso de trámites y barreras tecnológicas.

Falta de información clara al inicio.

Algunas personas se sienten maltratadas o prejuizadas.

Lanbide es el servicio con más críticas.

3. ¿Responden a la interseccionalidad?

El sistema ayuda, pero no cubre todas las necesidades.

Las respuestas son estándar, no se adaptan a cada persona.

Las mujeres con personas a su cargo valoran más el sistema si se atiende también a sus familiares.

Hay dificultades para cambiar de recurso según la evolución.

Se valora el acompañamiento, pero falta flexibilidad.

Las personas extranjeras tienen más barreras para regularizar su situación.

4. Propuestas hacia los servicios

Mejorar la información desde el inicio.

Formación a profesionales en diversidad cultural y de género.

Contar con personal que hable varios idiomas.

Protocolos mínimos comunes para todos los servicios.

Aumentar la autonomía de las personas usuarias.

Crear una “ventanilla única” para evitar ir de un sitio a otro.

Entender los servicios como un derecho, no como un favor.

Incluir conciliación familiar, formación y empleo como ejes clave.

Crear vivienda accesible y seguimiento tras el proceso.

5. Opinión de la sociedad sobre los servicios

Hay prejuicios: se piensa que las personas usuarias “viven de ayudas”.

Algunas personas sienten vergüenza de acudir a los servicios.
En barrios donde hay convivencia, la percepción mejora.
Se valora que los servicios estén más integrados en la comunidad.

6. Propuestas para mejorar la opinión pública

Hacer campañas informativas y de sensibilización.
Mostrar historias reales de personas que han mejorado su vida.
Usar redes sociales y medios para llegar a más gente.
Organizar jornadas de puertas abiertas (respetando la privacidad de las usuarias).
Trabajar contra los prejuicios: racismo, antigitanismo, machismo, aporofobia.
Visibilidad: Algunas personas quieren contar su historia; otras prefieren que lo hagan los y las profesionales.

ONDORIOEN LABURPENA. IRAKURKETA ERRAZA

1. Alderdi positiboak

Zerbitzuek bizitza egonkortzen eta autonomia irabazten laguntzen dute.

Asko baloratzen dira lagun egitea eta erreferentziazko figura.

Entzun egiten da eta enpatia dago, eta une zailetan ez da epaitzen.

Hobetu egiten da etxebizitzarako, prestakuntzarako eta enplegurako sarbidea.

Emakumeek babestuta sentitzen direla azpimarratzen dute.

Ondo baloratzen dira zerbitzuen arteko koordinazioa eta laguntza emozionala.

Informazioa argia eta egokitua izaten da.

Eskertzen da profesionalen ahalegina.

2. Hobetu beharreko alderdiak

Luze itxaron behar izaten da zerbitzuetara iristeko.

Egonaldi-denbora laburra da eta prozesua ez da beti burutzen.

Jarraipena falta da baliabidetik irten ondoren.

Zigor edo zehapen batzuek oinarritzko premiei eragiten diete.

Etxebizitza txikiegia da eta ez da oso moldagarria.

Izapide eta oztopo teknologiko gehiegi daude.

Hasieran informazio argia falta da.

Pertsona batzuek tratatu txarra jasotzen dutela edo aurreiritziak daudela sentitzen dute.

Kritika gehien jasotzen dituen zerbitzua Lanbide da.

3. Erantzuten al diote interseksionalitateari?

Sistemak lagundu egiten du, baina ez ditu behar guztiak asetzen.

Erantzunak estandarrak dira; ez zaizkio pertsona bakoitzari egokitzen.

Beren ardurapean pertsonak dituzten emakumeek gehiago baloratzen dute sistema, beren senitartekoei ere arreta ematen bazaie.

Zailtasunak daude bilakaeraren arabera baliabideak aldatzeko.

Eskertzen da lagun egitea, baina malgutasuna falta da.

Atzeritarrek oztopo gehiago dituzte beren egoera erregularizatzeko.

4. Zerbitzuetarako proposamenak

Informazioa hasieratik hobetzea.

Profesionalei kultura- eta genero-aniztasunari buruzko prestakuntza ematea.

Hainbat hizkuntza hitz egiten dituzten langileak izatea.

Zerbitzu guztietarako gutxieneko protokolo komunak edukitzea.

Erabiltzaileen autonomia sustatzea.

«Leihatila bakar» bat sortzea, leku batetik bestera ibili beharrik ez izateko.

Zerbitzuak eskubide gisa ulertzea, ez mesede gisa.

Familia-kontziliazioa, prestakuntza eta enplegua funtsezko ardatz gisa sartzea.

Etxebizitza irisgarriak sortzea eta prozesuaren ondoren jarraipena egitea.

5. Gizarteak zerbitzuei buruz duen iritzia

Aurreiritziak daude: erabiltzaileak «laguntzen kontura» bizi direla pentsatzeko joera dago.

Pertsona batzuek lotsa sentitzen dute zerbitzuetara joatean.

Bizikidetza dagoen auzoetan, hobetu egiten da pertzepzioa.

Zerbitzuak komunitatean txertatuago egotea baloratzen da.

6. Iritzi publikoa hobetzeko proposamenak

Informazio- eta sentsibilizazio-kanpainak egitea.

Beren bizitza hobetu duten pertsonen benetako historiak erakustea.

Sare sozialak eta bitartekoak erabiltzea, jende gehiagorengana iristeko.

Ate irekien jardunaldiak antolatzea (erabiltzaileen pribatutasuna errespetatuz).

Aurreiritzien aurka lan egitea: arrazakeria, ijitokeria, matxismoa, aporofobia.

Ikusgaitasuna: Pertsona batzuek beren historia kontatu nahi dute; beste batzuek nahiago dute hori profesionalak egitea.



Metodología para Mesas de Dialogo

ESPACIO DE DIALOGO SOBRE SERVICIOS DE INCLUSIÓN SOCIAL EN EUSKADI

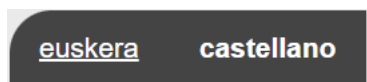
15/04/2026
MUSEO ARTIUM
Vitoria - Gasteiz

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. MESAS DE DIALOGO
 - 2.1 Disposición de las mesas y sus participantes
 - 2.2 Objetivo de las mesas
 - 2.3 Metodología
 - 2.3.1 La aplicación
 - 2.3.2 Constitución de las mesas de Dialogo y los materiales en cada mesa
 - 2.3.3 Los y las moderadoras. ¿Qué tenemos que hacer?
 - 2.3.4 Los y las relatoras. ¿Cuál es nuestra tarea?
 - 2.3.5 Algunos recordatorios y claves importantes
- ANEXO 1.

1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta el programa del Espacio de Dialogo (ver anexo 1 con programa), tras la bienvenida oficial se pasará a hacer una presentación resumida de las principales conclusiones de la Consulta a personas usuarias de servicios de inclusión social; asimismo, se hará una primera explicación de la dinámica de trabajo y de los tres bloques en los que vamos a dividir el espacio de dialogo compartido, que podemos ver tanto en versión en castellano como en versión en euskera dándole al botón correspondiente:



- ASPECTOS POSITIVOS DE LOS SERVICIOS DE INCLUSIÓN / GIZARTERATZE-ZERBITZUEN ARLO POSITIBOAK
- AREAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS DE INCLUSIÓN / GIZARTERATZE-ZERBITZUEN HOBETZEKO ARLOAK
- OPINIÓN DE LA SOCIEDAD SOBRE LOS SERVICIOS DE INCLUSIÓN / GIZARTEKO GIZARTERATZE-ZERBITZUEI BURUZKO IRITZIA

Se hará en un lenguaje sencillo y con una presentación visual para garantizar que todas las personas de la sala puedan entenderla correctamente. Asimismo, se explicarán los materiales de los que se dispondrá en las mesas:

- Hojas con las principales conclusiones resumidas en lenguaje de lectura fácil, tanto en euskera como en castellano.
- Hojas de evaluación que pueden entregar al final de la jornada a los y las dinamizadoras de sus mesas.

Se procederá a explicar que cada mesa cuenta con una persona dinamizadora del espacio y otra que hará tareas de relatoría.

Una vez finalizada la presentación, daremos paso a la Pausa-Café, que se realizará en la misma sala y se invitará a las personas participantes a que compartan este café con los y las integrantes de la mesa que les ha tocado.

2. MESAS DE DIALOGO

2.1 Disposición de las mesas y sus participantes

El espacio de trabajo estará dispuesto con un lugar desde el que se dará la bienvenida a las personas participantes, se explicarán las conclusiones principales extraídas de la consulta sobre servicios de inclusión desarrollada en 2025 y se realizarán las explicaciones oportunas sobre la metodología del espacio de dialogo que se propone.

Dentro del mismo espacio, todos y todas las participantes se ubicarán en diferentes mesas redondas (con posibilidad previa de hacernos saber el idioma preferente en que se quiere/puede comunicar)⁴. En cada mesa habrá una persona moderadora (una persona miembro de la Junta Directiva de EAPN Euskadi) y una persona relatora, quien habrán sido seleccionadas previamente por la organización de evento y formadas en la metodología. La persona relatora trabajará

⁴ Se preguntará previamente a las personas participantes, sobre todo a aquellas que son usuarias o han sido usuarias de servicios de inclusión sobre el idioma en el que se suelen comunicar preferentemente. En este sentido, algunas mesas podrán trabajar en bilingüe (euskera-castellano) y habrá posibilidad de que personas con dificultades idiomáticas puedan contar con traducción. Las moderadoras y relatoras tendrán la información de su mesa con anterioridad al evento.

mediante un ordenador conectado a internet y con una aplicación específica de recogida de información (acuerdos tomados en cada mesa y resumen del debate) desarrollada para el evento. Asimismo, cada persona moderadora tendrá un listado de participantes. Lo único que debe hacer es comprobar que todas las personas que aparecen en su listado están presentes y que los datos son correctos.

Cada mesa contará con entre 10 y 11 participantes, máximo. A cada participante se le dará, en la inscripción, un programa de la jornada y un número de mesa a la cual deberá dirigirse y en ella participará durante toda la jornada.

2.2 Objetivo de las mesas

Asegurar que todas las personas participantes en el Espacio de Dialogo tengan la oportunidad de realizar aportaciones y dialogar sobre las conclusiones que ya se obtuvieron en la consulta de 2025, con el fin último de completar la información, explicar cuestiones concretas sobre el funcionamiento de servicios de inclusión de la administración pública y recoger nuevas propuestas que contribuyan a la mejora de los servicios.

Los contenidos que se recojan se volcarán en un informe final que se hará llegar a la Dirección de Inclusión de Gobierno Vasco y a las administraciones pertinentes con competencias en la materia.

2.3 Metodología

Siguiendo una metodología propia de las EAPN que se desarrolló con el fin de potenciar la participación de personas en situación de vulnerabilidad social en los diversos encuentros de participación estatales, EAPN Euskadi ha adaptado esta forma de trabajo con el desarrollo de una aplicación propia y adaptada para la recogida de conclusiones en cada Mesa de Dialogo.

Esta aplicación nos permite recoger en tiempo real las aportaciones y consensos que se vayan dando en cada una de las mesas, así como señalar aquellas cuestiones que han generado más debate o dudas con respecto al tema que se está debatiendo.

Las aportaciones de cada mesa se irán volcando a lo que denominamos Mesa de Control, donde varias personas de EAPN Euskadi irán revisando las conclusiones e irán realizando una criba para realizar, al final del evento, una pequeña presentación de las principales conclusiones y aportaciones del Espacio de Dialogo que se ha propuesto.

2.3.1 La aplicación

Tendrán acceso a la aplicación las personas RELATORAS.

Accediendo a la aplicación informática a través del WiFi, las personas relatoras deberán seguir el siguiente proceso:

- 1º. Tras la comprobación, junto a la persona moderadora, de que las personas que constituyen la mesa se corresponden con el listado de asistentes que se les habrá dado previamente.
- 2º. Acceso a la aplicación, a través del link: <https://mesas.eapneuskadi.org>
- 3º. Elegir el idioma de preferencia: euskera/castellano
- 4º. Escribirá los datos imprescindibles para poder acceder a las preguntas de cada mesa de trabajo: Nombre de USUARIO y CONTRASEÑA (cada relator/a tendrá su propio usuario y clave, que se enviará por correo).

euskera
castellano

EAPN
EAPN

Espacio de diálogo sobre
Servicios de Inclusión

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

EKONOMIA, LAN ETA
ENPLEGU SAILA
DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA,
TRABAJO Y EMPLEO

Iniciar sesión

Por favor introduce como usuario tu **correo** con la contraseña que te hemos proporcionado.
Gracias.

usuario

usuario

contraseña

contraseña

Iniciar sesión

5º. Una vez entramos en la aplicación, se nos irá marcando cada una de las partes en las que vamos a trabajar.

Nota importante: No podremos volver atrás una vez cambiemos de apartado.

ASPECTOS POSITIVOS DE LOS SERVICIOS DE INCLUSIÓN
GIZARTERATZE-ZERBITZUEN ARLO POSITIBOAK

AREAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS DE INCLUSIÓN
GIZARTERATZE-ZERBITZUEN HOBETZEKO ARLOAK

OPINIÓN DE LA SOCIEDAD SOBRE LOS SERVICIOS DE INCLUSIÓN
GIZARTEKO GIZARTERATZE-ZERBITZUEI BURUZKO IRITZIA

6º. A partir de aquí accederemos al espacio de la Relatoría en cada parte que, a su vez, está dividido en dos espacios:

Aportaciones y opinión desde la experiencia

Propuestas

Nota: cada espacio tiene caracteres suficientes para poder escribir casi infinitamente. Pero solo tendremos 30 minutos para cada apartado. Se recomienda poner ideas y esquematizar, NO TRANSCRIBIR CONVERSACIONES.

2.3.2 Constitución de las mesas de Dialogo y los materiales en cada mesa

Las mesas estarán constituidas de antemano, a medida que vayamos inscribiendo a las personas participantes les adjudicaremos un número de mesa (con su correspondiente moderador/a). Se atenderá a criterios de género, idioma, territorialidad y tipo de servicios conocidos con el fin de construir grupos adecuados y con cierta afinidad.

No cambiaremos de mesa durante la duración de la jornada.

En cada mesa dispondremos de la siguiente documentación impresa:

- Conclusiones de la consulta realizada en 2025 en lenguaje fácil y en bilingüe euskera-castellano y divididas en 4 partes:
 - o Aspectos Positivos
 - o Áreas de Mejora
 - o Lo que la sociedad opina sobre los servicios de inclusión
 - o Propuestas

(habrá copias de sobra para que se puedan ojear de forma cómoda)

- Hojas de evaluación: La evaluación del espacio de dialogo se realizará de dos maneras:
 - o En cada mesa, cada participante contará con una tarjeta bilingüe euskera-castellano en lenguaje fácil en la que podrán señalar la satisfacción con respecto al dialogo en su mesa (si se ha sentido escuchada, si le ha visto utilidad al espacio y cómo puede ayudar a mejorar servicios), con 3 preguntas cerradas y una abierta para sugerencias. Es importante que se señale el perfil de la persona que la rellena. La persona moderadora debe solicitar que las rellenen y recogerlas al final del evento.
 - o Habrá otras hojas de evaluación general que, si las personas quieren, podrán rellenar y solicitar en la mesa de inscripciones al finalizar el evento.

2.3.3 Los y las moderadoras. ¿Qué tenemos que hacer?

Una vez los y las participantes se sienten en la mesa, la persona que modera deberá comprobar los nombres en su listado y presentarse como moderador/a, así como presentar a la persona relatora. Solicitará a cada persona que también se presente brevemente.

Si hay alguna persona con alguna necesidad especial se le indicará previamente.

Las personas moderadoras contarán previamente con la documentación de las mesas.

Las funciones de las personas moderadoras serán las siguientes:

- Por un lado, y lo más importante: FACILITAR Y PROVOCAR EL DIALOGO en cada uno de los apartados. Habrá una persona encargada de marcar los tiempos e ir avisando para que haya tiempo para el debate, por lo que no debemos preocuparnos de esto.
- Procurar que las personas de la mesa se sientan cómodas e intentar que todas tengan su turno de palabra.

- Recoger las hojas de evaluación al final.

Algunas pautas para provocar el debate en cada uno de los apartados:

- ASPECTOS POSITIVOS DE LOS SERVICIOS DE INCLUSIÓN:
 - o ¿se han entendido las conclusiones? Ver si se necesita alguna aclaración breve.
 - o Desde la experiencia (intentar que siempre hablen primero las personas usuarias, pero también desde la experiencia pueden hablar las administraciones):
 - ¿te sientes identificado/a
 - ¿qué elementos hay que mantener o poner en valor?
 - ¿qué es lo que más sirve?
 - o ¿Qué cosas son positivas y faltan de señalar?
 - o Si hay alguna pregunta concreta de alguna persona que se pueda responder en la mesa, es un espacio para dialogar...
- ÁREAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS DE INCLUSIÓN:
 - o Resolver dudas concretas, si las hubiera.
 - o ¿Qué opinan de estas áreas de mejora? ¿Hay experiencias al respecto?
 - o ¿Cómo podríamos mejorar estas cuestiones? (intentar ir a propuestas concretas)
- OPINIÓN DE LA SOCIEDAD SOBRE LOS SERVICIOS DE INCLUSIÓN
 - o ¿Opinan lo mismo que se ha expuesto o creen que algo es equivocado?
 - o ¿Creen que la imagen de los servicios de inclusión es buena o mala? ¿Por qué?
 - o ¿Cómo se podría mejorar? ¿Hay alguna propuesta que no aparezca en las conclusiones y que les gustaría decir?

2.3.4 Los y las relatoras. ¿Cuál es nuestra tarea?

Necesitará un ordenador portátil (en caso de no tener disponibilidad, la organizadora del evento hará lo posible por facilitar uno. Se hablará de antemano).

La tarea de las relatoras es muy importante ya que sus notas se recogerán para poder escribir el informe final.

La persona relatora puede ayudar a la moderadora en la dinamización y solicitar que se repitan ideas concretas o pedir que se ahonde más en alguna cuestión concreta que se pueda ver de relevancia (también intervenir si creen que se puede resolver alguna duda concreta).

A la hora de recoger notas, se recomienda:

- Hacer como un cuaderno de notas, es decir, sacar idea de lo que se esté hablando y poner las ideas de forma esquemática.
- No transcribir conversaciones. No va a dar tiempo.
- Muy importante: anotar las cuestiones que suscitan más debate.
- Si se puede, señalar si las ideas las expresan (basta con poner entre paréntesis un nombre o señalar de forma esquemática):
 - o Personas usuarias
 - o Personas de administraciones públicas
 - o Profesionales de entidades

Tened en cuenta que en la siguiente semana podríamos contactar por si algo no se entiende y que, además, la mesa de control lo irá revisando en tiempo real.

2.3.5 Algunos recordatorios y claves importantes

Debemos asegurar en todo momento:

- Que se entienden las preguntas y que todas las personas participantes entienden lo que tienen que hacer.

- Que no repitamos ideas a la hora de escribir en la aplicación (o intentarlo).
- Que debemos escribir de manera sintética (no grandes párrafadas, es suficiente con incluir las ideas principales).
- La aplicación se irá guardando poco a poco, pero si hay problemas, avisar.
- Que debemos gestionar bien los tiempos (aunque tendremos a alguien avisando).
- Que debemos dar la palabra a todas las personas que integran el grupo.

En el mismo espacio estarán presentes personas de la mesa de control que irán revisando la información recogida, en caso de dudas por una u otra partes, será fácil el poder comunicarlas.

Desde EAPN Euskadi, queremos agradecerte tu colaboración.

PROGRAMA DEL ESPACIO DE DIALOGO Y ESCUCHA ACTIVA ENTRE INSTITUCIONES, PROFESIONALES Y PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE INCLUSIÓN

Fecha: 15 de abril de 2026

Lugar: Museo ARTIUM Museoa

Horario aproximado: 10.30 a 13.45 horas

Horario	Tiempo total	Actividad	Responsable
10.00-10.30	30 min	Recepción de participantes y disposición en espacio de trabajo	Equipo técnico EAPN Euskadi y Dinamizadoras de mesas
10.30-10.45	15 min	Bienvenida y Presentación	Representante dirección de inclusión Representante JD EAPN
10.45-11.05	20 min	Presentación de las principales conclusiones de la Consulta y explicación del espacio de trabajo	Equipo técnico EAPN Euskadi
11.05-11.35	30 minutos	Pausa Café y dinámicas para conocerse en cada mesa (Se hace en la misma sala)	Equipo técnico EAPN Euskadi y Dinamizadoras de mesas
11.35-13.05	90 minutos	Mesas de Trabajo: con 3 bloques diferenciados: (30 minutos por bloque) - Aspectos Positivos de los servicios de Inclusión - Áreas de mejora de los servicios de Inclusión - Opinión de la Sociedad sobre los servicios de Inclusión Se recuerda brevemente la dinámica de trabajo y las conclusiones, aunque habrá documentación en lenguaje accesible en cada mesa. Debate en cada mesa y recogida de conclusiones	Equipo técnico EAPN Euskadi y Dinamizadoras de mesas
13.05-13.15	10 minutos	DESCANSO CORTO	Este descanso permitirá a integrantes de mesa de control preparar cómo emitirán las conclusiones preliminares.
13.15-13.45	30 minutos	Primeras conclusiones del espacio de dialogo	Integrantes de la Mesa de Control.
13.45-13.50	5 min	Agradecimiento y Clausura	Integrantes de la Mesa de Control.

ANEXO 4. PRESENTACIÓN DEL ESPACIO Y DE LAS CONCLUSIONES DE 2025



CONSULTA PARTICIPATIVA "DIVERSIDAD Y RESPUESTA" SOBRE LA OPINIÓN DE PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE INCLUSIÓN DE EUSKADI

INFORME DE CONCLUSIONES PRESENTADAS Junio 2025

Subvencionado por el Dpto. de Economía, Trabajo y Empleo.
Dirección de Inclusión. Gobierno Vasco



Contexto de la Consulta participativa

- ✓ Creciente interés por parte de las instituciones públicas en mejorar la calidad y eficacia de los servicios de inclusión social.
- ✓ Una herramienta fundamental para recoger las voces de quienes utilizan estos servicios.
- ✓ La participación activa de las personas usuarias:
 - ✓ Enriquece el proceso de evaluación
 - ✓ Y contribuye a fortalecer la legitimidad de las políticas públicas y a promover un enfoque más inclusivo y democrático en la toma de decisiones.



La relevancia de esta consulta radica en varios aspectos clave:

- Escucha Activa: Recoger de manera directa las experiencias, valoraciones y propuestas de las personas
- Diversidad de Perfiles: Participación de personas con perfiles diversos.
- Enfoque Participativo: La metodología participativa ha fomentado la implicación activa de las personas.
- Mejora Continua: Proporciona información valiosa para la toma de decisiones y la implementación de políticas más efectivas y adaptadas a la realidad de las personas.

Las preguntas planteadas por el Gobierno:

- ✓ **Interseccionalidad:** Cuando las personas participantes han podido acceder a servicios de inclusión social ofertados por diferentes instituciones públicas, ¿la oferta de servicios y la atención recibida ha tenido en cuenta su diversidad de necesidades
- ✓ **Percepción social:** ¿cómo creen que la sociedad percibe los problemas de las personas que necesitan los servicios de inclusión social?



Entidades participantes	11
Grupos	15
Entrevistas	22

Distribución territorial

Araba	1
Bizkaia	7
Gipuzkoa	3

Por género

Mujeres	55
Hombres	53
TOTAL	108

Origen

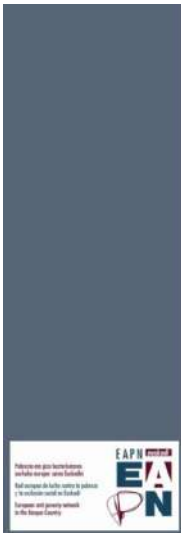
Extranjero	34
Nacional	74



SOBRE QUE SERVICIOS SE HA HABLADO

- ✓ Servicios sociales.
- ✓ Servicios que se ocupan de temas relacionados con la vivienda (o la falta de vivienda)
- ✓ Salud, y en concreto, se refieren sobre todo a salud mental
- ✓ Servicios para el empleo
- ✓ Servicios específicos de Gobierno Vasco
- ✓ Servicios de las entidades sociales

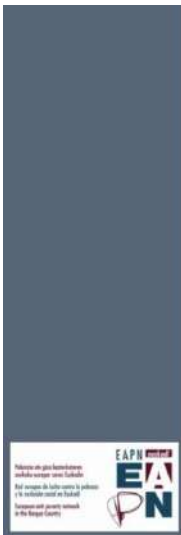




RESUMEN DE CONCLUSIONES

1. Aspectos positivos

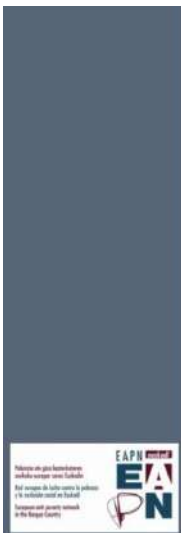
- ✓ Los servicios ayudan a estabilizar la vida y ganar autonomía.
- ✓ Se valora mucho el acompañamiento y la figura de referencia.
- ✓ Hay escucha, empatía y no se juzga en momentos difíciles.
- ✓ Se mejora el acceso a vivienda, formación y empleo.
- ✓ Las mujeres destacan sentirse protegidas.
- ✓ Se valora la coordinación entre servicios y el apoyo emocional.
- ✓ La información suele ser clara y adaptada.
- ✓ Se reconoce el esfuerzo de los y las profesionales.



RESUMEN DE CONCLUSIONES

2. Áreas de Mejora

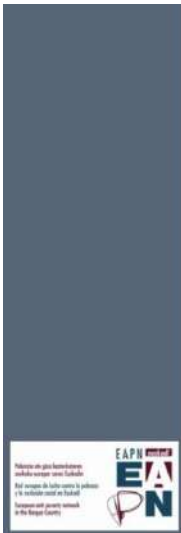
- ✓ Hay largas esperas para acceder a los servicios.
- ✓ El tiempo de estancia es corto y no siempre se completa el proceso.
- ✓ Falta seguimiento tras salir del recurso.
- ✓ Hay castigos o sanciones que afectan a necesidades básicas.
- ✓ La vivienda es insuficiente y poco adaptable.
- ✓ Exceso de trámites y barreras tecnológicas.
- ✓ Falta de información clara al inicio.
- ✓ Algunas personas se sienten maltratadas o prejuizadas.
- ✓ Lanbide es el servicio con más críticas.



RESUMEN DE CONCLUSIONES

3. ¿Responden a todas las necesidades de la personas (Interseccionalidad)?

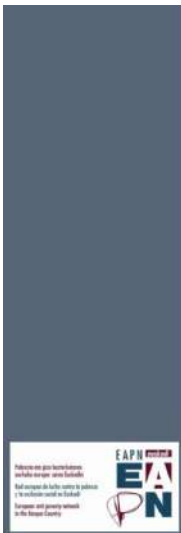
- ✓ El sistema ayuda, pero no cubre todas las necesidades.
- ✓ Las respuestas son estándar, no se adaptan a cada persona.
- ✓ Las mujeres con personas a su cargo valoran más el sistema si se atiende también a sus familiares.
- ✓ Hay dificultades para cambiar de recurso según la evolución.
- ✓ Se valora el acompañamiento, pero falta flexibilidad.
- ✓ Las personas extranjeras tienen más barreras para regularizar su situación.



RESUMEN DE CONCLUSIONES

4. Propuestas hacia los servicios

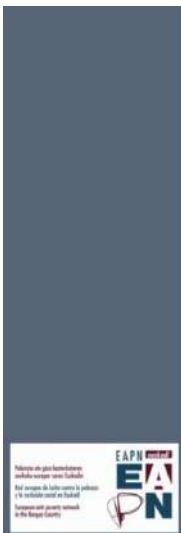
- ✓ Mejorar la información desde el inicio.
- ✓ Formación a profesionales en diversidad cultural y de género.
- ✓ Contar con personal que hable varios idiomas.
- ✓ Protocolos mínimos comunes para todos los servicios.
- ✓ Aumentar la autonomía de las personas usuarias.
- ✓ Crear una “ventanilla única” para evitar ir de un sitio a otro.
- ✓ Entender los servicios como un derecho, no como un favor.
- ✓ Incluir conciliación familiar, formación y empleo como ejes clave.
- ✓ Crear vivienda accesible y seguimiento tras el proceso.



RESUMEN DE CONCLUSIONES

5. Opinión de la sociedad sobre los servicios

- ✓ La mayoría cree que la sociedad no conoce bien el sistema.
- ✓ Hay prejuicios: se piensa que las personas usuarias “viven de ayudas”.
- ✓ Algunas personas sienten vergüenza de acudir a los servicios.
- ✓ En barrios donde hay convivencia, la percepción mejora.
- ✓ Se valora que los servicios estén más integrados en la comunidad.



RESUMEN DE CONCLUSIONES

6. Propuestas para mejorar la opinión pública

- ✓ Hacer campañas informativas y de sensibilización.
- ✓ Mostrar historias reales de personas que han mejorado su vida.
- ✓ Usar redes sociales y medios para llegar a más gente.
- ✓ Organizar jornadas de puertas abiertas (respetando la privacidad de las usuarias).
- ✓ Trabajar contra los prejuicios: racismo, antigitanismo, machismo, aporofobia.
- ✓ Visibilidad: Algunas personas quieren contar su historia; otras prefieren que lo hagan los y las profesionales.

HOY ... ESPACIO DE DIALOGO

- Para que las personas tomen parte en las decisiones que les afectan...recuperar protagonismo...

¿Cómo?



¿Qué vamos a hacer?....
DIALOGAR



¿Cómo lo vamos a hacer?



Edizione con più funzionalità,
 anche con un unico tasto touch.
 Edizione da 640x480 con la più alta
 e la migliore qualità di stampa.
 Scansione con grande velocità
 e alta qualità.

EASY COPY
Easy
Apply
Next



```

graph TD
    A[MESAS DE TRABAJO] --> B[APLICATIVO]
    B --> C[MESA DE CONTROL]
    C --> D[CONCLUSIONES FINALES]
  
```

LAS MESAS DE CONTRASTE SON PARTICIPACIÓN EN ACCIÓN, TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL DIALOGO

An illustration showing a laptop on the left with a hand cursor pointing at its screen. The screen displays a list of four items, each with a colored square (red, blue, green, blue) and a horizontal line. To the right of the laptop, a group of seven diverse people are seated around a circular table, engaged in a discussion. Three speech bubbles are shown above them, indicating active communication.

Valeriano non gioca basket professionistico,
 ma lo fa per passione, come prima linea.
 Quel campione da fuori sembra la pallina
 e lo conferisce un'aria un po' fantastica.
 Sorride, non sembra nessuno
 e lo ha sempre davanti

EAPN **EUROPEAN**
EN
 A
 N

ASPECTOS POSITIVOS DE LOS SERVICIOS DE INCLUSIÓN	30 minutos
AREAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS DE INCLUSIÓN	30 minutos
OPINIÓN DE LA SOCIEDAD SOBRE SERVICIOS DE INCLUSIÓN	30 minutos

Publicare con gli strumenti
avaliati sempre e con facilità
tutti i vostri dati: dalla gestione
e la modifica on-line al fax
o per e-mail e per il web

EAPN ITALIA
EAN
per
EN

ANEXO 5. CONCLUSIONES PRELIMINARES PRESENTADAS EN EL ESPACIO DE DIALOGO

ASPECTOS POSITIVOS DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DE INCLUSIÓN

Las y los participantes destacan que la existencia de una red de servicios de inclusión es fundamental, valorando especialmente el acompañamiento humano y las segundas oportunidades que ofrece el sistema.

- **Acompañamiento y Cercanía:**
El apoyo de los profesionales es vital para navegar la compleja burocracia administrativa, facilitando gestiones como el empadronamiento, la obtención de documentación y el acceso a albergues.
Se valora positivamente la cercanía y flexibilidad de las entidades del tercer sector, donde la relación no es solo técnica sino basada en el vínculo, la escucha sin juicio y la disponibilidad (incluso vía aplicaciones de mensajería).
- **Capacitación y Empleo:**
La formación para el empleo (a través de Lanbide, EPA o cursos específicos) es vista como un motor de autonomía y dignidad, permitiendo a las personas sentirse valoradas y útiles para la sociedad.
- **Participación:**
El propio hecho de generar espacios de diálogo entre personas usuarias y responsables políticos se considera un paso positivo hacia la mejora del sistema.

ÁREAS DE MEJORA

Además de los aspectos positivos, se identifican deficiencias estructurales y operativas que dificultan los procesos de inclusión.

- **Acceso a la Vivienda:**
Es el problema central y más grave.
Existe una falta crónica de vivienda social, precios desorbitados en el mercado libre y barreras como el racismo inmobiliario o la dificultad para conseguir un padrón y un contrato.
Los tiempos de espera en servicios como Etxebide se describen como "eternos".
- **Burocracia y Agilidad:**
Los trámites son excesivamente lentos y rígidos.
Se demanda una mayor agilidad y flexibilidad para que las respuestas del sistema se adecuen al momento vital y la urgencia de la persona.
El "silencio administrativo" y la despersonalización en ventanillas únicas son puntos de gran malestar.
- **Saturación de los Servicios en general:**
Los Servicios Sociales están saturados, lo que genera una alta carga laboral para las y los profesionales y un seguimiento insuficiente para las y los usuarios.
Faltan profesionales y recursos materiales para dar una respuesta integral.

- **Coordinación e Interoperabilidad:**
Se detecta una falta de diálogo real entre diferentes instituciones y sistemas (sanitario, social, empleo).
Es necesario evitar que los servicios funcionen como "cajas" aisladas (discapacidad, salud mental, exclusión) para ofrecer una mirada más integral.
- **Continuidad de los Procesos:**
Se advierte que mientras las ayudas suelen ser temporales, los procesos de inclusión son continuos y requieren un acompañamiento sostenido en el tiempo, incluso tras salir de un recurso.
- **Salud y Salud Mental:**
Existe una crítica a la "psiquiatrización de lo social" y se reclama la incorporación de trabajadores y trabajadoras sociales en la atención primaria de salud.
Además, se señala que es casi imposible trabajar la salud mental sin una vivienda estable. Necesidad de asistencia psicológica especializada.
- **Equidad Territorial:**
Los recursos están muy concentrados en las capitales, lo que desprotege a quienes viven en municipios pequeños o zonas con poco transporte público.
- **Necesidad de Recursos Especializados:**
Se subraya la importancia de programas de vivienda con apoyo, la atención en salud mental y los recursos específicos para mujeres que sean espacios seguros.

OPINIÓN DE LA SOCIEDAD

La percepción social es uno de los mayores obstáculos para la inclusión, marcada por el desconocimiento y el estigma.

- **Estigmatización y Prejuicios:**
Existe una creencia extendida de que las personas en exclusión "viven de las ayudas" o tienen todo gratis, lo que genera rechazo.
Este estigma se agrava con la aporofobia (miedo a la pobreza) y la xenofobia, especialmente entre las y los jóvenes.
- **Falta de Información:**
La sociedad en general no conoce cómo funciona la red de inclusión ni las dificultades reales que atraviesan estas personas.
- **Necesidad de Sensibilización:**
Se considera necesario realizar una labor pedagógica y tener más creatividad en la difusión.
Se propone presentar los servicios de inclusión como una inversión social en lugar de un gasto, y visibilizar testimonios de éxito para humanizar la realidad y romper prejuicios a través del contacto directo y la acción comunitaria como elementos clave de trabajo con la sociedad.

OTRAS APORTACIONES E IMPACTOS

Finalmente, se recogen reflexiones sobre las consecuencias de la exclusión y propuestas transversales.

- **Impacto en la Infancia:**
La vulnerabilidad afecta a toda la familia, deteriorando la salud de los menores y contagiando el malestar general. Se sugiere trabajar la prevención desde las escuelas.
- **Propuestas Prácticas:**
Se plantea la creación de una guía unificada de recursos que facilite el acceso a la información para todas las personas usuarias

Además, en el espacio de Dialogo se presentó una infografía que resumen estas conclusiones y que se elaboró en tiempo real con apoyo de inteligencia artificial.



ANEXO 6. TARJETA DE EVALUACIÓN FÁCIL – EBAUAZIO TXARTEL ERRAZA

Marca una opción. Esta tarjeta es breve y fácil de leer.



1. ¿Te has sentido escuchada o escuchado en el grupo?

- ☐ Sí
- ☐ A medias
- ☐ No



2. ¿El diálogo entre personas diferentes ha sido útil?

- ☐ Sí
- ☐ Un poco
- ☐ No



3. ¿Crees que este espacio puede ayudar a mejorar los servicios?

- ☐ Sí
- ☐ No lo sé
- ☐ No



4. Lo más importante para otra vez es:



5. Yo participo como:

- ☐ Persona usuaria
- ☐ Responsable política o institucional
- ☐ Entidad social

Aukera bat markatu. Txartel hau laburra eta irakurtzeko erraza da.



1. Entzuna sentitu zara taldean?

- ☐ Bai
- ☐ Erdizka
- ☐ Ez



2. Desberdinen arteko elkarriketa erabilgarria izan da?

- ☐ Bai
- ☐ Pixka bat
- ☐ Ez



3. Uste duzu gune honek zerbitzuak hobetzen lagun dezakeela?

- ☐ Bai
- ☐ Ez dakit
- ☐ Ez



4. Hurrengo aldirako garrantzitsuena hau da:



5. Honela parte hartzen dut:

- ☐ Erabiltzailea
- ☐ Arduradun politikoa edo instituzionala
- ☐ Gizarte erakundea

ANEXO 7. GALERÍA DE FOTOGRAFÍAS







