

Nº 3 · 2011 · Semestre 1º

nova (del lat. "nova", nueva) *adj. y n. f. Astron.* Se aplica a las estrellas que adquieren repentinamente un brillo muy intenso; la enorme cantidad de energía liberada por una nova produce un destello de radiación muy brillante. Las novas contribuyen a la formación de nuevos núcleos que, con el tiempo, conformarán nuevas estrellas.

DIRECTORA

Estrada Ena, Irene

COMITÉ DE REDACCIÓN

Gavidia Mir, Irene. *Colegio de Trabajo Social de Valencia* Gregori Monzó, Trinitat. *Universitat de València* Pérez Arroyo, Paula. *Colegio de Trabajo Social de Valencia* Uceda i Maza, Xavi. *Universitat de València*

COMITÉ ASESOR CIENTÍFICO

Agost i Felip, Ma Raquel. Universitat Jaume I de Castelló Baeza Roca, Nuria. Cáritas Valencia Balsalobre Castejón, Alicia. Colegio Trabajo Social de Murcia Barceló Feliu, Carmen. Colegio Trabajo Social de Castellón De la Cruz Miró, Laureano. Colegio Trabajo Social de Baleares Escoda Porqueres, Esther, Universitat de València García García, Ernest. Universitat de València García Mora, Pascual. Licenciado en Filosofía y Derecho. Valencia García Roca, Joaquín. Dr. en Sociología y Teología. Valencia Gómez Moya, Josefa. Colegio Trabajo Social de Valencia Guaita Nuévalos, Laura. SOCIOESTUDIA. Valencia Haro Sabater, Ma Luisa. Fundación José María Haro. Valencia Lima Fernández, Ana. Consejo General Trabajo Social. Madrid López Cayuela, Amelia. Ayuntamiento de Aldaya. Valencia Pastor Seller, Enrique, Universidad de Murcia Rubiol González, Gloria. INTRESS. Barcelona Sánchez Guerrero, Mercedes. Conselleria de Sanidad. Valencia Soler Aznar, Ma Dolores. Colegio Trabajo Social de Alicante Soriano Ocón, Raúl. Plan Nacional sobre el SIDA

SECRETARÍA DE REDACCIÓN

Colegio Oficial de Trabajo Social de Valencia

CORRESPONDENCIA

TSnova Revista de Trabajo Social y Servicios Sociales tsnova@cgtrabajosocial.es
Teléfono 96 395 24 10

Lugar de edición: Valencia

Entidad editora:

Colegio Oficial de Diplomados enTrabajo Social y Asistentes Sociales de Valencia

Periodicidad:

Semestral, 2 números al año

Impreso en España por Copiformes S.L.

por Copilornies S.L

Diseño y maquetación globalCOMUNICA S.L.

Depósito legal:

V-1464-2010 ISSN: 2171-6005

Nota de Redacción: la revista no se hace responsable ni comparte necesariamente las opiniones expresadas por los diferentes autores y colaboradores, los cuales las formulan bajo su exclusiva responsabilidad.

index

EDITORIAL

INTO DEPTH The importance of Social Work as a form of municipal intervention Ma Patrocinio Las Heras Pinilla PÁG. 09 Impact of the Dependency Law on the General Social Services José Manuel Ramírez Navarro PÁG. 21 Social Services, citizens' rights and person-centred care Jesús N. Fernández Muñoz PÁG. 37 PRACTICE Quality in management of municipal social services. Some of INTRESS's schemes PÁG. 49 Antonio Sánchez Aguado Family emergency income in Gandia Ma Dolores Sanchis Izquierdo and Gustavo Zaragoza Pascual PÁG. 55 Mancomunitat Intermunicipal de l'Horta Sud: Specialised Legal Service for Immigration Matters Teresa Frutos Iglesias y Empar López i Agües PÁG. 63 Integration of Dependency Care in Municipal Social Services PÁG. 67 Zorione Benedicto Astorkia The integration of Dependency Care in the Municipal Social Services of Sagunto Council PÁG. 73 Victoria Belis Herreras Socio-educational intervention programme with children at risk by Alaquàs Council Flor Hoyos Alarte Introduction of a procedure for care for minors in a risk situation in Gandia Municipality: "A challenge for achieving Good Practice in the Family and Childhood sphere" Patricia Malonda Boix and Maria José Fernández Calabria PÁG. 85 **BOOKS PÁG. 95** Reviews PÁG. 103 Received books

Municipal Social Services, thirty years giving service to people PÁG. 05

indice EDITORIAL · EDITORIAL Servicios Sociales Municipales,

treinta años al servicio de la ciudadanía	PÁG. 0
A FONDO · A FONS	
Importancia del Trabajo Social como forma de intervención	municipal
M ^a Patrocinio Las Heras Pinilla	PÁG. 0
Impacto de la Ley de la Dependencia en los Servicios Sociales	Generale
José Manuel Ramírez Navarro	PÁG. 2
Servicios Sociales, derechos de ciudadanía y atención centrada en la persona	
Jesús N. Fernández Muñoz	PÁG. 3
PRÁCTICA · PRÀCTICA	
La calidad en la gestión de los Servicios Sociales Municipale Algunas experiencias de INTRESS	?s.
Antonio Sánchez Aguado	PÁG. 4
Renta de emergencia familiar en Gandia	
Mª Dolores Sanchís Izquierdo y Gustavo Zaragoza Pascual	PÁG. 5
Servicio jurídico especializado en materia de extranjería de la Mancomunitat Intermunicipal de l'Horta Sud	
Teresa Frutos Iglesias y Empar López i Agües	PÁG. 6
La integración de la Dependencia en los Servicios Sociales M Zorione Benedicto Astorkia	/unicipale PÁG. 6
La integración de la Atención a la Dependencia en los Servic Sociales Municipales del Ayuntamiento de Sagunto	ios:
Victoria Belis Herreras	PÁG. 7
Programa de intervención socio-educativa con menores en situación de riesgo del Ayuntamiento de Alaquàs	
Flor Hoyos Alarte	PÁG. 7
Implantación de un procedimiento para la atención de en situación de riesgo en el municipio de Gandia: "Un re consecución de Buenas Prácticas en el ámbito de Familia e	eto para l
Patricia Malonda Boix y Maria José Fernández Calabria	PÁG. 8
LIBROS · <i>LLIBRES</i>	
Reseñas	PÁG. 9
Libros recibidos	PÁG. 10

editorial

Servicios Sociales Municipales, treinta años al servicio de la ciudadanía

Hace ahora treinta años que se pusieron en marcha las primeras estructuras profesionales en el ámbito de la intervención social municipal, entre esos ayuntamientos pioneros se encontraba el de Gandia, consciente de la necesidad de disponer de dispositivos de atención a las personas más vulnerables de la sociedad. Durante estos años se han atendido por los Servicios Sociales Municipales a miles de ciudadanos que se enfrentaban a una difícil situación y requerían de la ayuda colectiva que son los sistemas de bienestar. En este periodo de tiempo, además, se han elaborado las principales leyes y normas sociales; desde la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI) hasta la más reciente Ley para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, han sido numerosas las normas que han establecido ayudas y propuestas de intervención en materias tan sensibles como violencia de género, intervención familiar, atención a menores en situación de riesgo social, integración de las personas con discapacidad... en todas ellas ha sido clave el trabajo realizado por los Equipos de Base de los Ayuntamientos. Por los motivos expuestos y también mirando hacia el futuro, el Ayuntamiento de Gandia ha promovido la realización de unas Jornadas que ha denominado "Servicios" Sociales Municipales, treinta años al servicio de la ciudadanía", lo ha hecho implicando a entidades que han sido y siguen siendo un auténtico referente para el despliegue de las políticas sociales como son la Universidad de Valencia y los Colegios Profesionales de Educación y Trabajo Social.

Hemos querido hacer un alto en el camino y reflexionar acerca de lo que nos ha pasado en este viaje hacia esa Ítaca inalcanzable que es la extensión de los derechos sociales. Alguno de nuestros debates ha pivotado acerca de cómo fueron los inicios de un Sistema del que repetimos, constantemente que es el más joven de los existentes, a pesar de que ya ha crecido y ha evolucionado, treinta años de luces y de sombras, sobre los que poner la mirada. También nos ha parecido adecuado reflexionar sobre el presente y sus retos, los cambios sociodemográficos que han modificado usos y costumbres de una sociedad como la española que se ha integrado, a gran velocidad, entre el grupo de cabeza de las sociedades postindustriales. Además, hemos querido dedicar un apartado para proyectarnos hacia el futuro y atisbar aquellos cambios posibles a los que los Servicios Sociales se deben someter para mantener la función social atribuida a un Sistema de Protección Social que se despliega con enorme dificultad ya que no alcanza el reconocimiento que tienen otros sistemas como el sanitario, el educativo o el de pensiones.

El balance ha sido muy positivo, las jornadas sirvieron como válvula de escape de un sector profesional, ávido de relacionarse con iguales, compartir las dificultades y contrastar fórmulas novedosas de actuar ante la exclusión social. El momento no podía ser más adecuado, sometidos a una dura crisis económica en la que los Servicios Sociales Generales son la referencia de numerosos ciudadanos que utilizan estos dispositivos como puerta de entrada para la intervención social, demandando respuestas y soluciones para las enormes dificultades con las que transitan su vida cotidiana.

Como referencia final hay que destacar el interés en todos los participantes por la experiencia y la conveniencia de garantizar la continuidad de este tipo de foros que se valoran muy positivamente como un elemento crucial para mejorar la práctica profesional cotidiana. Ojalá nos podamos ver próximamente y continuar la tarea iniciada.

Gustavo Zaragoza Pascual

Jefe de Servicio de Bienestar Social del Ayuntamiento de Gandía

Serveis Socials Municipals, trenta anys al servei de la ciutadania

Fa ara trenta anys que es van engegar les primeres estructures professionals en l'àmbit de la intervenció social municipal i entre eixos ajuntaments pioners es trobava el de Gandia, conscient de la necessitat de disposar de dispositius d'atenció a les persones més vulnerables de la societat.

Durant aquests anys s'han atès pels Serveis Socials Municipals a milers de ciutadans que s'enfrontaven a una difícil situació i requerien de l'ajuda col·lectiva que són els sistemes de benestar. En aquest període de temps, a més, s'han elaborat les principals lleis i normes socials; des de la Llei d'Integració Social del Minusvàlid (LISMI) fins a la més recent Llei per a l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència, han estat nombroses les normes que han establit ajudes i propostes d'intervenció en matèries tan sensibles com violència de gènere, intervenció familiar, atenció a menors en situació de risc social, integració de les persones amb discapacitat... en totes elles ha estat clau el treball realitzat pels Equips de Base dels Ajuntaments.

Pels motius exposats i també mirant cap al futur, l'Ajuntament de Gandia ha promogut la realització d'unes Jornades que ha denominat "Serveis Socials Municipals, trenta anys al servei de la ciutadania", ho ha fet implicant a entitats que han estat i segueixen sent un autèntic referent per al desplegament de les polítiques socials com són la Universitat de València i els Col·legis Professionals d'Educació i Treball Social.

Hem volgut fer un alt en el camí i reflexionar sobre el que ens ha passat en aquest viatge cap a eixa Ítaca inassolible que és l'extensió dels drets socials. Algun dels nostres debats ha pivotat sobre com van ser els inicis d'un Sistema del que repetim, constantment que és el més jove dels existents, a pesar que ja ha crescut i ha evolucionat, trenta anys de llums i d'ombres, sobre els quals posar la mirada. També ens ha semblat adequat reflexionar sobre el present i els seus reptes, els canvis socio-demogràfics que han modificat usos i costums d'una societat com l'espanyola que s'ha integrat, a gran velocitat, entre el grup capdavanter de les societats post-industrials. A més, hem volgut dedicar un apartat per a projectar-nos cap al futur i aquaitar aquells canvis possibles als quals els Serveis Socials

es deuen sotmetre per a mantenir la funció social atribuïda a un Sistema de Protecció Social que es desplega amb enorme dificultat ja que no arriba al reconeixement que tenen altres sistemes com el sanitari, l'educatiu o el de pensions.

El balanç ha estat molt positiu, les jornades van servir com vàlvula d'escapament d'un sector professional, àvid de relacionar-se amb iguals, compartir les dificultats i contrastar formules noves d'actuar davant l'exclusió social. El moment no podia ser més adequat, sotmesos a una dura crisi econòmica en la qual els Serveis Socials Generals són la referència de nombrosos ciutadans que utilitzen aquests dispositius com porta d'entrada per a la intervenció social, demandant respostes i solucions per a les enormes dificultats amb les quals transiten la seua vida quotidiana.

Com referència final cal destacar l'interès en tots els participants per l'experiència i la conveniència de garantir la continuïtat d'aquest tipus de fòrums que es valoren molt positivament com un element crucial per a millorar la pràctica professional quotidiana. Tant de bo ens puguem veure pròximament i continuar la tasca iniciada.

Gustavo Zaragoza Pascual

Cap de Servei de Benestar Social de l'Ajuntament de Gandia

Importancia del Trabajo Social como forma de intervención municipal

Mª PATROCINIO LAS HERAS PINILLA

Trabajadora Social. Premio al Mérito Social "Infanta Cristina" - IMSERSO - 2009

Recibido: 10 de marzo de 2011 - Aceptado: 23 de marzo de 2011

RESUMEN

Trascurridos 30 años de la puesta en marcha del Sistema Público de Servicios Sociales, procede destacar el protagonismo desarrollado por los ayuntamientos que han sido el referente más significativo de la implantación del Sistema por su compromiso institucional en el desarrollo de los Servicios Sociales Generales Básicos, potenciando las Unidades de Trabajo Social en todos los municipios, lo que ha hecho visible para la ciudadanía, tanto las potencialidades de los Servicios Sociales, como sus déficits. Hoy se puede afirmar que las/los ciudadanas/os reclaman de los Servicios Sociales el mismo enfoque que perciben la Sanidad o la Educación, como pilares del Estado de Bienestar y se exige que avancen hacia la universalidad, desarrollando el derecho subjetivo de sus prestaciones básicas, priorizando precisamente en estos momentos de situación de crisis el derecho a las prestaciones más demandadas socialmente. En esta línea destaca la trayectoria de compromiso de los Trabajadores Sociales y su contribución como valor añadido de una praxis social eficiente para afrontar el reto de la cohesión social ante a la crisis.

PALABRAS CLAVE: Trabajo social, universalidad, cuarto pilar, rentas básicas, derecho subjetivo, Sistema Público de Servicios Sociales, ciudadanía.

CORRESPONDENCIA

mplasheras@gmail.com

ABSTRACT

Thirty years after the Public Social Service System was got under way, the major role played by Councils should be stressed. These bodies have been the most significant referent in the implementation of the System through their institutional commitment in the development of Basic General Social Services, by promoting Social Work Units in all municipalities. This has allowed townspeople to recognise both the potential and the shortcomings of Social Services. People nowadays can be said to seek the same approach from the Social Services as they perceive in the Health Service or Education, as pillars of the Welfare State. They are demanding that progress should be made towards universality, developing the subjective right of their basic assistance, giving priority to the right to the most socially demanded services precisely at this time of crisis. In this respect we should stress Social Workers' tradition of commitment and their contribution of the added value of an efficient social praxis to face up to the challenge of social cohesion against the crisis.

KEY WORDS: Social work, universality, fourth pillar, basic income, subjective right, Public Social Service System, citizens/townspeople.

1. CUESTIÓN PREVIA: MARCO CONCEPTUAL SOBRE BIENESTAR SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES

Antes de abordar el tema que nos ocupa, procede avanzar una mínima definición del concepto y contenido del Bienestar Social en el que se ubica el **Sistema de Servicios Sociales como IV pilar del Estado de Bienestar**, tomando en consideración el marco normativo de la protección social en el Estado, en las Comunidades Autónomas y en las Corporaciones Locales.

El modelo de Bienestar Social en España, se desarrolla, al igual que en Europa, a partir de los Sistemas de Protección Social surgidos del **Pacto Social capital-trabajo-estado**, cuya expresión más significativa son los Sistemas de Seguridad Social para el desarrollo de una protección social centrada en la cobertura de riesgos, en el marco de las condiciones laborales, así como en la protección de los trabajadores y sus familias tanto en su etapa laboral como en las etapas de jubilación y/o invalidez.

Para abordar la política de bienestar en el marco de los cambios socioeconómicos y con proyección de futuro, se ha hecho necesario un replanteamiento del pacto social originario sobre el que se sustentaba el modelo clásico de bienestar, por el cual se vinculaban los derechos sociales a la condición laboral, quedando excluidos los ciudadanos carentes de empleo.

La España democrática, cuando se incorpora al proceso de Bienestar con la Constitución de 1978, lo hace en un momento en el que ya la filosofía del Bienestar Social en Europa, había asumido los derechos sociales por ciudadanía, por lo cual los derechos sociales básicos se extienden al conjunto de la población en el marco del nuevo Estado Social y Democrático de Derecho. Por ello hay que destacar la clarividencia de los/as trabajadoras/es sociales en España, al plantear la propuesta de enmienda al Proyecto Constitucional para superar la beneficencia pública como competencia de los poderes públicos. Es de justicia reconocer tanto a la organización profesional de Trabajo Social, como al Senador Martín Retortillo, el éxito de haberse aprobado en el Senado esta enmienda, lo que permitió asegurar la universalidad de

los derechos sociales en el marco de su aplicación a través de los Sistemas Públicos del Estado de Bienestar, superándose por tanto la dualidad social institucional generada por la exclusión, en cuanto a derechos sociales, de las personas que carecían de recursos económicos y empleo.

Desde esta perspectiva, se implanta en España la universalidad de derechos por ciudadanía en la cobertura de necesidades sociales básicas a través de los Sistemas Públicos de Bienestar Social, alcanzándose, en la década de los 80, la universalidad del derecho a las prestaciones básicas en la Educación, la Salud y las Pensiones, a la vez que se institucionaliza desde la cooperación de la Administración Central del Estado y las Comunidades Autónomas, la puesta en marcha de un IV pilar del Estado de Bienestar, el Sistema Público de Servicios Sociales. Para ello. a lo largo de la década de los 80, tanto el Estado como las CCAA se comprometen en la definición y financiación de las prestaciones básicas que por derecho de ciudadanía se han de aplicar, con igualdad de criterios y condiciones en todo el territorio nacional. creándose al efecto el plan concertado de prestaciones básicas, asumido como competencia de las Corporaciones Locales. Hoy, este IV pilar, es el único sistema del Estado de Bienestar, que tiene sus bases en los municipios, ya que sanidad, educación y pensiones se establecen en marcos competenciales de nivel autonómico y estatal, por lo que la ciudadanía percibe de forma directa en el día a día, la cercanía de los servicios sociales y valora su potencialidad como sistema de apoyo a la convivencia y cohesión social.

El Bienestar Social se sustenta en los principios de universalidad de los derechos sociales, igualdad de oportunidades, responsabilidad pública, prevención, desarrollo social y humano, cooperación y corresponsabilidad social, principios que quedan recogidos en las Leyes específicas de Servicios Sociales de todas las CCAA al igual que en las leyes de los demás sistemas públicos, Educación, Sanidad o Pensiones.

De esta forma, queda constituido un modelo de Estado de Bienestar que da cobertura universal a toda la ciudadanía de acuerdo con las necesidades sociales específicas que cada pilar del Estado de Bienestar aborda, garantizando su financiación con los presupuestos de las AAPP, como base del pacto social de ciudadanía en el que se fundamenta la obligatoriedad impositiva de los contribuyentes para garantizar la protección social en España por derecho de ciudadanía. En consecuencia los criterios que rigen la protección social se hacen aplicables a todos los pilares del Estado de Bienestar, estando orientados al logro de los siguientes objetivos:

- Garantizar la atención de necesidades básicas al conjunto de la población, mediante la puesta en marcha del principio de igualdad de derechos de tod@s l@s ciudadan@s, haciendo efectivo este principio mediante la universalización de las prestaciones básicas que han de ofertar los Sistemas Públicos de Sanidad, Educación, Pensiones y Servicios Sociales.
- Defender la igualdad de oportunidades en el acceso a los recursos públicos de forma normalizada y a la promoción y desarrollo integral de las personas y grupos sociales más desfavorecidos, garantizando en esta línea, el respeto a su identidad diferencial y las medidas adecuadas de acción positiva mediante programas y/o Planes Integrales.
- Asegurar un tratamiento integral de las personas y grupos ante sus necesidades sociales, estableciendo mecanismos de coordinación interdepartamental que den globalidad y eficacia a la política social.
- Prevenir la marginación y la pobreza con Planes de Inclusión social y lucha contra la pobreza, fomentando la planificación local integrada desde los propios recursos humanos y socioeconómicos de la comunidad en pro de la integración y cohesión social.
- Promover la solidaridad por un lado, entre instituciones y ciudadanos, y por otro, entre los propios ciudadanos, a través de

la promoción de la responsabilidad social ante las necesidades humanas, mediante el reconocimiento y apoyo institucional a las familias y organizaciones sociales, con la participación ciudadana y el voluntariado social.

- Promover la calidad de vida, potenciando el papel de los profesionales y la participación de los usuarios, garantizando el control de calidad de los servicios públicos y la correcta aplicación de los derechos humanos.
- Puesta en marcha de Planes Integrales para la igualdad de oportunidades, de los diferentes colectivos en situación de discriminación social.

En consecuencia, el Bienestar Social ha de hacer real y efectiva la garantía de derechos sociales básicos para todos los ciudadanos en materia de educación, sanidad, rentas (pensiones, desempleo, ingresos básicos) y servicios sociales, y para ello será necesario completar la universalización de las prestaciones básicas que ofertan a cada uno de los sistemas que se ocupan de las citadas materias. Hasta el momento se ha dado un salto cualitativo en la implantación de la universalización de la asistencia sanitaria y de la educación, así como en la implantación del Sistema de Pensiones con la creación del nivel no contributivo de la Seguridad Social. En los otros sistemas señalados se ha procedido a la legislación reguladora de los derechos sociales y sus prestaciones básicas, pero está pendiente el desarrollo legislativo que garantice la efectividad de esos derechos. La carencia de infraestructuras en Servicios y Centros, especialmente en cuanto al Sistema de Servicios Sociales necesarios para la cobertura de los derechos sociales, hace que la inversión en este sistema, se convierta en una prioridad.

En este sentido es de destacar la importancia de los Congresos y Jornadas Rurales de Servicios Sociales que la organización profesional de Trabajadores Sociales viene realizando históricamente señalando esta prioridad y destacando la contribución que desde

el Trabajo Social se realiza al desarrollo del sistema, especialmente a través de los Servicios Sociales Municipales que constituyen la base del Sistema.

2. LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES, 30 AÑOS AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA

2.1. El proceso constituyente

Los Servicios Sociales Municipales, denominados "de base", o "generales", enmarcados en el Sistema Público de Servicios Sociales, inician su andadura a lo largo de la década de los 80, en el proceso de desarrollo constitucional del Estado de las Autonomías, destacándose en su implantación los hechos más significativos:

- Promulgación de las Leyes de Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas, en las que se definen las necesidades concretas a las que se quiere dar respuesta desde los Servicios Sociales, estableciéndose un sistema integrado de Servicios Sociales, en el que los clásicos Servicios Sociales sectoriales (mayores, discapacitados, menores) se sistematizan con la oferta de unas prestaciones homogéneas al conjunto de los sectores y una Red de Servicios, que son la base de la oferta del Sistema Público integrado de Servicios Sociales de apoyo a la Convivencia.
- Promulgación en 1985 de la Ley de Bases de Régimen Local, donde se establece la obligatoriedad de los Ayuntamientos a prestar Servicios Sociales derogándose jurídicamente la Beneficencia Pública. La Ley sanciona, en materia de Servicios Sociales, la superación de la Beneficencia Municipal, hecho este que en la práctica ya habían realizado los Ayuntamientos democráticos
- Aprobación en 1987 del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales entre las Administraciones Públi-

cas. Este Plan surge precisamente, como acuerdo de las Comunidades, la F.E.M.P. y la Administración Central para garantizar los derechos básicos, que en Servicios Sociales, han de tener todos los ciudadanos españoles con igualdad de condiciones independientemente de su territorialidad. Es de destacar que el Plan es expresión de los contenidos homogéneos de las propias leyes de Servicios Sociales y de la Ley de Bases de Régimen Local.

De esta forma, se constituye un Sistema Público de Servicios Sociales que reconoce derechos sociales de los ciudadanos ante "situaciones específicas de necesidad social". definiendo dichos derechos a través de las correspondientes prestaciones básicas. Los ayuntamientos disponen de una organización y estructura administrativa cuyo soporte son las Concejalías de Servicios Sociales. Asimismo, se crean las Direcciones Generales e Institutos de Servicios Sociales en Diputaciones y Comunidades Autónomas, con el referente de Consejerías de Servicios Sociales que asumen el desarrollo de las competencias de las Comunidades Autónomas y la cooperación con los Municipios. En 1988 se crea el Ministerio de Asuntos Sociales como referente estatal del Sistema Público de Servicios Sociales y de las Políticas Integrales para los diferentes colectivos sociales.

2.2. Principios y objetivos del Sistema Público de Servicios Sociales

Desde esta perspectiva, y teniendo en cuenta la realidad española, a lo largo de la década de los 80 la Acción Social asume como uno de sus mayores retos la creación en España del Sistema Público de Servicios Sociales, sobre la base del marco constitucional, y de los Estatutos de Autonomía, orientándose el sistema hacia principios y objetivos que aparecen en el conjunto de las Leyes Constituyentes de Servicios Sociales, que han ido tomando cuerpo a lo largo de la experiencia y teorización del sistema, pero que todavía están muy lejos de su aplicación práctica, en lo que aquí se expone:

- Universalidad e igualdad de derechos, lo que supone que toda la ciudadanía ha de tener derecho a los Servicios Sociales sin discriminación alguna por razón de raza, sexo, orientación sexual, estado civil, edad, ideología o creencia. La universalidad de derechos ha de aplicarse, al igual que en los demás sistemas del Estado de Bienestar, mediante un catálogo de prestaciones sociales básicas que garanticen la aplicación del derecho para las situaciones especificas de necesidad social en el ámbito de la "convivencia personal y social", objeto de protección en el Sistema Público de Servicios Sociales.
- Responsabilidad de los poderes públicos, lo que supone la garantía de derecho de la ciudadanía a las prestaciones básicas del sistema. Los poderes públicos han de proveer los recursos financieros, técnicos y humanos que permitan la promoción y eficaz funcionamiento de los Servicios Sociales.
- Personalización. La atención personalizada de las necesidades sociales constituye el elemento clave del Sistema Público de Servicios Sociales. La red ha de garantizar la metodología de la intervención social con un tratamiento individualizado de grupo y de comunidad.
- Prevención y normalización. El Sistema de Servicios Sociales ha de desarrollar sus funciones integrando actuaciones preventivas y de promoción social en coordinación con los demás sistemas orientando la atención de necesidades sociales al tratamiento normalizado en cada uno de los sistemas que constituyen los pilares del bienestar social. Así mismo los Servicios Sociales desarrollarán medidas de acción positiva en coordinación con los planes integrales de igualdad de oportunidades para cada colectivo, que de acuerdo al criterio de transversalidad han de garantizar en todo caso la normalización e integración social.

- Integración y cohesión social. Los Servicios Sociales procurarán una atención integral de las persona afectadas por situaciones de necesidad social en el ámbito de la convivencia personal y social, estableciendo mecanismos de coordinación interdepartamental que den globalidad y eficacia a la política de Servicios Sociales.
- Planificación y coordinación. El Sistema de Servicios Sociales ha de desarrollar la planificación y coordinación con las corporaciones locales y con las Instituciones sin fin de lucro que cooperan con el sistema público, priorizando en la planificación corregir desequilibrios sociales.
- Proximidad y descentralización. La prestación de los Servicios Sociales se ha de desarrollar de acuerdo al principio de la atención de necesidades en el nivel de la administración más próximo a la ciudadanía, priorizando por tanto la descentralización a través de municipios, mancomunidades municipales y sectorialización territorial.
- Calidad. Los Servicios Sociales se han de desarrollar con criterios de calidad tanto en la intervención social como en la estructura y organización del sistema.
- Solidaridad, como valor inspirador de las relaciones entre las personas y lo grupos sociales, ha de desarrollarse entre instituciones y ciudadanos, y también entre los propios ciudadanos, a través de la promoción de la responsabilidad social ante las necesidades humanas, mediante el reconocimiento y apoyo institucional a las familias y organizaciones sociales, con la participación ciudadana y el voluntariado social.

Es evidente que la realidad está muy lejos en la aplicación de los principios y objetivos del Sistema, ya que la demanda de atención que está teniendo el sistema y la escasez de recursos profesionales y dotacionales, desborda por completo a la intervención social.

2.3. Los derechos/prestaciones básicas del Sistema Público de Servicios Sociales

En el marco del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de Corporaciones Locales y su desarrollo, a través de los Convenios-Programa del Plan Concertado y sus protocolos adicionales, así como en los textos consensuados entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y las Comunidades Autónomas queda definido el Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales y sus correspondientes equipamientos, necesarios para la cobertura que el sistema oferta!:

- Información y orientación, con el objetivo de facilitar la igualdad de oportunidades en la aplicación de derechos sociales.
- Apoyo a la unidad convivencial y Ayuda a domicilio, con el objetivo de facilitar la convivencia positiva y la autonomía personal en el ámbito familiar y su entorno natural.
- Acogida/alojamiento alternativo, con el objetivo de facilitar una estructura básica de relación y convivencia, ante situaciones que requieren la acogida en familias sustitutas o alojamiento en viviendas tuteladas y/o centros residenciales.
- Prevención e inserción, con el objetivo de posibilitar condiciones personales y sociales para la participación en la vida social. Esto implica una doble dimensión:
 - Propiciar una mayor comunicación e intercambio social, promoviendo cambios institucionales y estilos de vida que favorezcan actitudes de tolerancia, respeto y solidaridad, y tratar de eliminar y/o evitar la aparición de factores potencialmente capaces de generar procesos de marginación y exclusión social.
 - Facilitar la integración social de personas o grupos humanos ya afectados

¹ Dirección General de Acción Social, del Menor y de la Familia. Catálogo de prestaciones de Servicios Sociales de Atención Primaria. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. 1998.

por diferentes tipos de discriminación, exclusión, o dificultades para su participación social en la sociedad.

 Cooperación social, con el objetivo de fomentar la solidaridad y la responsabilidad social de la comunidad ante situaciones de necesidad, haciendo partícipe a la ciudadanía y sus organizaciones de los problemas de su entorno, en cooperación con la Red Básica de Servicios Sociales para garantizar una mayor eficacia de las intervenciones sociales.

2.4. La Red de Atención

Para hacer efectiva la universalidad del derecho de toda la ciudadanía, ante las situaciones específicas a las que responde el catálogo de prestaciones básicas señaladas, el citado Plan Concertado definió la Red Básica de Profesionales y Equipamientos Sociales constitutivos de la garantía del derecho que se reconoce, en el ámbito municipal, definiéndose como tales los siguientes:

- Unidades básicas de Trabajo Social, para garantizar el tratamiento social y la igualdad de oportunidades en el acceso de todos los/as ciudadanos/as al Sistema Público de Servicios Sociales y los derechos sociales. De acuerdo con los profesionales del Trabajo Social y de su estructura colegial, debería definirse la ratio de UTS que en cada nivel territorial correspondería para garantizar una intervención de calidad y preventiva.
- Centros de Servicios Sociales Generales, que deberían implantarse en municipios de más de 20.000 habitantes y en mancomunidades o comarcas de acuerdo a la zonificación territorial.
- Casas de Acogida, Albergues, Pisos Tutelados y Mini residencias, de acuerdo a las necesidades de convivencia alternativas.
- Centros de Día, Comedores Sociales y Centros Ocupacionales, de acuerdo a las necesidades de participación, integración y convivencia social de los diferentes colectivos.

Además de la red municipal, el Sistema de Servicios Sociales ha de contar con una red de Centros y Servicios específicos de gestión directa de las Comunidades Autónomas o concertada en el marco de la cooperación social.

La filosofía desarrollada desde el Sistema de Servicios Sociales, plantea la intervención social articulando la asistencia, con la prevención, y la promoción social. Asimismo se pretende prevenir el paternalismo movilizando la cooperación con las O.N.G.'s potenciando funciones no solamente de protección social sino de desarrollo de valores sociales.

Ahora bien, el hecho de que se haya conseguido el reconocimiento del derecho a los Servicios Sociales, no quiere decir que el derecho sea una realidad, ni que las situaciones de necesidad social se resuelvan sólo y exclusivamente desde las actuaciones de las administraciones públicas. Es más, sin la responsabilidad social frente a las necesidades sociales caeríamos en el puro burocratismo y paternalismo de la función pública.

También es imprescindible reconocer que sin responsabilidad pública, sin reconocimiento de derechos, no existen posibilidades de garantizar condiciones básicas de vida y de convivencia que sustenten la dignidad humana.

2.5. Situación del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales

Es exigible llevar a cabo una adecuada evaluación sobre la ejecución y cumplimiento de los compromisos del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de Corporaciones Locales, por ello llama la atención la falta de análisis y evaluación sobre la aplicación del derecho a las prestaciones básicas y equipamientos que el Plan reconoce.

Con motivo de la conmemoración de los sucesivos decenios del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de Corporaciones Locales, se ha venido reiteradamente planteando la necesidad de garantizar la universalidad de estas presta-

ciones, realizándose diversas valoraciones comúnmente coincidentes desde la evaluación de los 10 primeros años, celebrada en Guadix (Granada), en 1998. En la actualidad y debido a la crisis podemos afirmar que estas valoraciones señalan déficits que se mantienen al día de hoy con mayor exigencia respecto a las necesidades de cobertura que tanto los municipios como la ciudadanía demandan del sistema:

- No se ha desarrollado la red necesaria de UTS y los Trabajadores Sociales están sobresaturados/as, sin disponer de los medios necesarios para que su metodología pueda aplicarse con eficacia.
- No se ha generalizado la red de Centros y equipos interprofesionales previstos en los Mapas territoriales, Centros de Servicios Sociales, Albergues, Casas de Acogida; ni se han hecho los mapas, ni sus costes, para la aplicación de los nuevos equipamientos que se han incorporado al Plan Concertado. No se ha dotado los equipos profesionales necesarios para un trabajo de calidad.
- No se han cumplido los mínimos en dotaciones presupuestarias de las tres administraciones, que deberían contribuir en un equivalente al 33% del gasto total.
- No se ha potenciado la asistencia técnica al Plan Concertado, ni la investigación aplicada en el desarrollo de la calidad, calidad que exige la dotación de nuevos medios aplicados al actual Plan.

Esta valoración que refleja la realidad actual, se hace más evidente teniendo en cuenta que a lo largo de los años y especialmente a partir de 1997, se ha estancado la financiación de forma alarmante sin llegar a cumplirse los objetivos iniciales, ni la ampliación de la red de centros que en la revisión del Plan Concertado se incorporó, asumida en el "Catálogo de prestaciones básicas y equipamientos" del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

3. COMPROMISO DEL TRABAJO SOCIAL CON EL BIENESTAR SOCIAL Y LOS SERVICIOS SOCIALES

Desde el Congreso de Trabajo Social de 1980 en Valladolid, el Consejo General de Colegios de Trabajadores Sociales ha mantenido y renovado su compromiso con los derechos sociales y en especial con la defensa del Sistema de Servicios Sociales, promoviendo incluso plataformas sociales en defensa del Sistema. A estos efectos ha de tenerse en cuenta el amplio movimiento social desarrollado en España en 2003, en defensa del Sistema Público de Servicios Sociales como cuarto pilar del Estado de Bienestar promovido por el Consejo General de Trabajadores Sociales y la Universidad de Castilla-La Mancha conocido como la Plataforma de Talavera, por la Universalidad del Derecho a las Prestaciones Básicas del Sistema Público de Servicios Sociales. Los sucesivos Congresos de Trabajo Social han concluido con Manifiestos que han aportado reflexiones y propuestas tanto teóricas, como operativas, para los profesionales como para los poderes públicos.

Merece destacarse el Congreso Estatal de Trabajo Social, celebrado en Las Palmas de Gran Canaria en 2004, que actualizó este compromiso, destacándose entre sus Conclusiones, las específicas sobre Derechos Sociales:

- Los Trabajadores Sociales del Siglo XXI estamos implicados en la Globalización de la Solidaridad y en la Globalización de la Justicia. Queremos mostrar de un modo nuevo nuestro compromiso con el Desarrollo Humano, y con la universalización efectiva de los Derechos Sociales y su reconocimiento como Derechos fundamentales.
- Generar un proceso de reflexión que visibilice el Trabajo Social y el compromiso profesional en su contribución a la universalización del derecho a los Servicios Sociales.

- El Trabajo Social se opone a la desregulación de derechos, así como a la mercantilización de las necesidades sociales básicas y a la liberalización y privatización de los Servicios Sociales
- Reclamar que los baremos que regulan el acceso a las prestaciones de Servicios Sociales se universalicen, evitando la expulsión del sistema por razones económicas, sociales o de cualquier otra situación o casuística, haciendo efectivo el derecho a toda la ciudadanía, incluidas clases medias.
- Los Trabajadores Sociales tienen el compromiso de respaldar a sus estructuras profesionales para garantizar el empoderamiento y visibilidad de la profesión, reclamando a su vez al Gobierno el reconocimiento del Consejo General y de los Colegios Profesionales con estatus consultivo en la elaboración de las leyes y proyectos de Políticas Sociales.

En el marco de la actual crisis económica internacional y sus efectos sociales, la voz del Trabajo Social se ha hecho igualmente presente a través del Manifiesto aprobado en el XI Congreso de Trabajo Social en Zaragoza 2009, en el que se plantea la necesidad de implantar el derecho subjetivo a la renta básica de inserción y al programa individualizado de inserción social que se desarrolla desde la experiencia de los servicios sociales municipales como garantía de cohesión social, que especialmente se requiere aplicar en épocas de crisis.

La experiencia profesional en la intervención social para el tratamiento de problemas humanos y sociales derivados de situaciones de crisis, y la capacidad demostrada para promover nuevas oportunidades frente a crisis anteriores, especialmente en la década de los 80, avala el reforzamiento de los Servicios Sociales que con el impulso de los profesionales generó los nuevos Servicios Sociales con sus prestaciones y programas, alcanzando logros significativos en materia de derechos sociales, que permiten prevenir y afrontar las situaciones de crisis.

4. HACIA UN NUEVO
DERECHO SUBJETIVO:
GARANTÍA DE INGRESOS
BÁSICOS Y PRESTACIÓN
SOCIAL DE INSERCIÓN,
EN EL MARCO DE LAS
PRESTACIONES BÁSICAS
DE SERVICIOS SOCIALES
MUNICIPALES

El referente de derecho subjetivo que ya se ha creado en el Sistema de Servicios Sociales, al haber establecido mediante la Ley de Autonomía personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, la garantía del derecho en una de las áreas más sensibles y socialmente más demandadas de las que se ocupan los Servicios Sociales, inicia el camino de la consolidación del Sistema de Servicios Sociales. La configuración como derecho subjetivo de las prestaciones económicas y sociales para la inserción que se han señalado, sistemáticamente defendida por el Trabajo Social, está siendo colocada por la situación de la crisis, como prioridad de la agenda política y social, especialmente por la demanda de los sindicatos movilizados contra el riesgo de exclusión social que conlleva el agotarse las prestaciones de desempleo y carecer de suficiente cobertura para alternativas de inserción laboral y social. Se abre con ello la oportunidad de normalizar, en el conjunto del Estado, el tratamiento de las prestaciones económicas y sociales de inserción social y garantizar a la ciudadanía la igualdad de derechos en la cobertura de necesidades sociales básicas, a la vez que afianzar el cuarto pilar del Estado de Bienestar, el Sistema Público de Servicios Sociales y en sus prestaciones básicas de gestión municipal.

En la actualidad, las características del Programa de Inserción Social por el que se rigen las prestaciones de Rentas Básicas de Inserción adolecen de graves desigualdades en su

aplicación territorial al carecerse de normativa básica. Se hace necesaria la garantía de este derecho en todo el territorio nacional lo que supone superar determinados déficits y normalizar el derecho garantizando la igualdad de trato independientemente del lugar de residencia y de cualquier otra característica que genere discriminación. Para ello ha de tenerse en cuenta:

Respecto al derecho a la prestación económica:

- Definición por Ley del Derecho subjetivo tanto de la prestación económica como del tratamiento social personalizado para la inserción social que desarrollan los Servicios Sociales Municipales.
- Establecimiento de una misma cuantía básica independiente del territorio residencial.
- Individualización de la prestación respecto a la unidad convivencial.
- Su referencia respecto al Salario Mínimo Interprofesional.
- Su actualización y revalorización anual.
- Garantías presupuestarias, generando crédito ampliable para la aplicación efectiva del derecho.

Respecto al derecho al Programa Individualizado de Inserción Social:

- Definición del derecho subjetivo al programa individualizado de inserción social desde la red de Servicios Sociales Municipales.
- Cobertura de proyectos de integración de carácter grupal y comunitario con la participación de los agentes implicados en el desarrollo local.

Se abre con ello la oportunidad de normalizar, en el conjunto del Estado, el tratamiento de las prestaciones económicas y sociales de inserción social y garantizar a la ciudadanía la igualdad de derechos en la cobertura de necesidades sociales básicas, a la vez que afianzar el cuarto pilar del Estado de Bienestar, el Sistema Público de Servicios Sociales y sus estructuras básicas municipales.

REFLEXIÓN FINAL

Aunque el desarrollo e implantación de los Servicios Sociales Municipales está vinculado a responsabilidades políticas institucionales tales como el desarrollo de las garantías de los derechos que se pretende proteger, la culminación del proceso de transferencias, incluido el nivel de Corporaciones Locales y la puesta en marcha de un Pacto Local que permita las garantías suficientes de financiación, es evidente que el Sistema de Servicios Sociales está a su vez vinculado al Trabajo Social, ya que son los Trabajadores Sociales los que sostienen la base del sistema y constituyen la referencia ciudadana e imagen pública del mismo. De su quehacer, se deriva en gran medida la valoración del ciudadano. Al igual que el prestigio de la sanidad, o el de la educación, el ciudadano lo vincula al quehacer de los médicos o de los enseñantes, el prestigio que el ciudadano otorga al Sistema de Servicios Sociales está relacionado con la atención profesional. Esto coloca a los trabajadores sociales ante el reto de perfeccionar su metodología de intervención así como innovar, investigar y producir una creciente calidad profesional. El trabajador social no puede colocarse ante el Sistema de Servicios Sociales como un mero informante sino que debe diagnosticar y valorar las situaciones de necesidad, orientar, prescribir el tratamiento social, realizar programas preventivos y comunitarios, hacer seguimiento de los proyectos de gestión concertada y producir avances teórico-prácticos que aborden el desarrollo del Sistema de Servicios Sociales desde la metodología y las técnicas del Trabajo Social.

Todo ello redundará, como históricamente ha ocurrido, en el desarrollo humano de la ciudadanía, en la mejora de la convivencia y la cohesión social; y así mismo, en un mayor reconocimiento social, institucional y científico del Trabajo Social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LAS HERAS PINILLA, M.P.

"El Sistema Público de Servicios Sociales: Contribución del Trabajo Social, desafíos, oportunidades y estrategias". Publicado en la Revista Trabajo Social Hoy. Ed. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid. Primer semestre 2002

"Crítica y futuro del Estado del Bienestar: reflexiones desde la izquierda". (Coord. FERNÁNDEZ, T.). Ed. Tirant lo Blanch. Valencia, 1999.

DIRECCIÓN GENERAL DE ACCIÓN SOCIAL. MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES

"Plan concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de Corporaciones Locales". Servicio de Publicaciones del Ministerio de Asuntos Sociales. Madrid, 1989

"Servicios Sociales. Leyes Autonómicas": Presentación; Regulación de Consejos de Bienestar Social y Servicios Sociales", Págs. 385-495. Servicio de Publicaciones del Ministerio de Asuntos Sociales. Madrid. 1989.

DIRECCIÓN GENERAL DE ACCIÓN SOCIAL, MENOR Y FAMILIA. MINISTERIO DE TRABA-JO Y SEGURIDAD SOCIAL

"Catálogo de prestaciones de Servicios Sociales de Atención Primaria". Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, 1998.

"Memorias del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales". Ministerio de Sanidad, Igualdad y Política Social. Madrid.

GARCÍA, G. y RAMÍREZ, J.M.

"Los Nuevos Servicios Sociales". Biblioteca de Servicios Sociales. Serie Servicios Sociales. Librería Certeza. Zaragoza, 1992. "Diseño y Evaluación de Proyectos Sociales". Ed. Certeza. Zaragoza, 1996.

Impacto de la Ley de la Dependencia en los Servicios Sociales Generales

JOSÉ MANUEL RAMÍREZ NAVARRO

Presidente de la Asociación de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales. Trabajador social Recibido: 17 de febrero de 2011 · Aceptado: 23 de marzo de 2011

RESUMEN

Todas las personas en situación de dependencia son usuarias de los servicios sociales, pero no todos los usuarios/as de los servicios sociales son personas en situación de dependencia. Para avanzar en la consolidación del cuarto Pilar del Estado de Bienestar Social es preciso la aplicación de la Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia a la vez de elaborar nuevas Leyes de servicios sociales que formulen nuevos derechos subjetivos –que puedan ser reclamados administrativa y jurídicamente– y ordenen racionalmente el sector, definiendo un sistema integrado.

Detrás de todas las cifras hay PERSONAS con derecho a una mayor autonomía y atención. Miles de historias particulares que exigen de los Poderes Públicos una respuesta INTELIGENTE, VALIENTE y con ALMA.

PALABRAS CLAVE: Servicios Sociales, Ley de Dependencia, personas en situación de dependencia, valoraciones, plan individual de atención, autonomía personal, directores servicios sociales, Sistema de la Dependencia, Bienestar Social.

CORRESPONDENCIA

directoressociales@hotmail.com

ABSTRACT

Everyone in a dependency situation is a user of social services, but not all users of social services are people in a dependency situation. Moving forward in the consolidation of the fourth Pillar of the Social Welfare Society requires application of the Law on promotion of personal self-sufficiency and care for people in a state of dependency. At the same time new Social Service Laws need to be drawn up formulating new subjective rights, which can be administratively and legally claimed, with rational planning of the sector, defining an integrated system.

Behind all the figures involved there are PEOPLE with the right to greater self-sufficiency and care: thousands of specific stories which require an INTELLIGENT, BRAVE, AND CARING response from public authorities.

KEY WORDS: Social Services, Dependency Law, people in a dependency situation, valuations, individual care plan, personal self-sufficiency, social services directors, Dependency System, Social Welfare.

El Estado Social, como manifestación colectiva de la solidaridad, que los poderes públicos deben hacer efectiva, integra un conjunto de políticas complementarias, para contribuir a los objetivos del Bienestar Social, así se configuran los servicios sociales que constituyen el cuarto pilar una vez que la Ley 39/2006 establece dentro de este Sistema y por primera vez en España unos derechos subjetivos que pueden ser reclamados administrativa y jurídicamente. "Los Servicios Sociales surgen corno evolución de las prácticas e instituciones de la Beneficencia Local, persistentes hasta el año 1982, y de la Asistencia Social del Estado transferida a las Comunidades Autónomas desde los primeros años de esa década y que desaparecen a lo largo de la misma a partir de la normativa que elaboran estas Comunidades. Los Servicios Sociales en España se configuran con características innovadoras, por cuanto han podido contar con la experiencia de la crisis de los sistemas tradicionales del Bienestar Social en otros Estados más avanzados en esta materia."1

La ley 39/2006 supone el mayor avance en protección social en los últimos tres lustros. Más de un millón de personas se les reconoce el derecho subjetivo a recibir una prestación o servicio y actualmente 650.000 personas ya reciben una prestación y servicio que mejora su calidad de vida. Todas las personas en situación de dependencia son usuarias de los Servicios Sociales pero no todos los usuarios de Servicios Sociales son personas en situación de dependencia. La acción preventiva, protectora o promocional de los Servicios Sociales no se agota en la gestión de la ley de dependencia.

Los modelos organizativos y de gestión que desarrollan la Ley de Dependencia en el territorio, comprometen la efectividad y eficacia del derecho subjetivo y por ende las desigualdades en el territorio. Es preciso abogar por modelos descentralizados y desconcentrados que prioricen los Servicios Sociales Generales y tiendan a ordenar de manera racional el Sector. No se puede desvestir el andrajoso Sistema de los Servicios Sociales para mal vestir el Sistema de la Dependencia. Los servicios sociales pueden

^{1 &}quot;LOS NUEVOS SERVICIOS SOCIALES. Síntesis de conceptos y evolución". Gustavo García y José Manuel Ramírez. Edit. Librería Certeza. Zaragoza, 1992.

ser fagocitados por el Sistema de la dependencia desprotegiendo a personas y familias vulnerables cuyas necesidades sociales no están relacionadas con la situación de dependencia.

Y al final, ayuntamientos y servicios sociales comparten el valor de la proximidad, del Anteproyecto de la Ley de dependencia a la Ley se pasó DEL PODRÁN PARTICIPAR AL PARTICIPARÁN (art. 12 de la Ley). La realidad es tozuda y evidencia algunos hechos como que la mayoría de personas dependientes quiere permanecer en su entorno: proximidad y accesibilidad a los servicios. 8 de cada 10 dependientes con prestaciones o servicios en su domicilio y los sistemas de aplicación de la Ley en la que la gestión local es protagonista han demostrado mayor agilidad y eficacia.

En virtud de los análisis que semestralmente realizamos en el Observatorio Estatal para la Dependencia y considerando los datos oficiales aportados al sistema SAAD por las Comunidades Autónomas, se puede concluir que a nivel general continúa registrándose una mejora en la evolución global del SAAD en España, si bien la implantación y el desarrollo territorial está siendo muy desigual, tanto en procedimientos como en la provisión de servicios y prestaciones.

En el contexto actual de la implantación de la Ley de dependencia, después de cuatro años de aplicación se constatan cuatro aspectos especialmente preocupantes, porque ya son crónicos en su funcionamiento: la cronificación del limbo de la dependencia, las dificultades derivadas del modelo de financiación, el sobredimensionamiento de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y cuidadores no profesionales y la falta de transparencia informativa, son las principales dificultades de implantación del Sistema de Atención a la Dependencia.

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL SAAD EN ESPAÑA

Para los análisis que realizamos a continuación se han considerado únicamente los datos oficiales aportados al sistema SAAD por las Comunidades autónomas y que son mensualmente publicados a través del IMSERSO. El Gráfico 1 representa los datos totales de evolución 1 de julio de 2008 a 1 de enero de 2011 referidos a:

- Personas solicitantes y su evolución (acumulada) mensual.
- Personas valoradas (con dictamen de grado y nivel) acumuladas.
- Personas con grado y nivel suficiente para ser titulares de derechos de acuerdo al calendario establecido en la Ley.
- Personas que presuntamente reciben algún tipo de atención (cuentan con Plan Individualizado de Atención [PIA]).

En el Gráfico 1 de evolución de los dos años y medio últimos, el paralelismo de las líneas significa que a medida que crecen las solicitudes, así aumenta el ritmo de las valoraciones; lo que demuestra que en el último año no se ha reducido el contingente de más de cien mil personas a la espera de valoración. Lo mismo ocurre con respecto a los PIAS de las personas valoradas con grado y nivel como para recibir servicios en este momento. Los PIAS han crecido al mismo ritmo que los reconocimientos, de forma que no se ha disminuido apenas el contingente en torno a un cuarto de millón de personas con derecho reconocido y sin atención.

Esto puede significar que el sistema ya tiene cierta capacidad de absorción de la demanda nueva pero que no es capaz de mejorar los tiempos de atención a las personas con derecho reconocido. Si, como era de esperar, el ritmo de solicitudes decreciera (ya estamos en la mitad del cuarto año de aplicación de la Ley), podría pensarse que el sistema absorbería la demanda atrasada (el llamado "limbo" de la Dependencia). No obstante, no ha sido así.

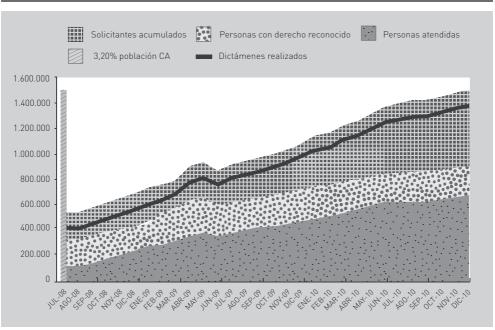


Gráfico 1.- Evolución de 1 de julio de 2008 a 1 de diciembre de 2010

En el último semestre de 2010 se comprueba una RALENTIZACIÓN de entrega de prestaciones y servicios y ESTANCAMIENTO de la desatención porque el limbo no mejora. Como consecuencia... NO SE MEJORAN LOS PLAZOS MEDIOS (que ahora estarían en 16 meses: 4 para valoración y 12 para entrega PIA). Lejísimos de los 6 acordados. Otra consecuencia lógica es un cierto freno del gasto que, aún así supera los 5.000 millones para todo el sistema en 2010. El freno del gasto tiene que ver con el FRENO DE LA ATEN-CIÓN RESIDENCIAL (servicio que genera más costes al sistema). PELIGRO EVIDENTE: incapacidad de desatascar o mejorar el sistema de cara al 2011.

Los plazos excesivos de espera -sangrantes- que el Observatorio ha denunciado en repetidas ocasiones siguen siendo elevadísimos ya que a finales de 2010 arrojan un promedio de dieciséis meses (doce meses para la elaboración del PIA a los que hay que

sumar los cuatro meses de espera para la valoración). Hay que ser conscientes además de que se trata de estimación de tiempo promedio, por lo que existirían miles de personas (no podemos cuantificarlas con los datos disponibles) que se verían sometidas a esperas superiores a esos 16 meses. Así lo denunciaba también el Defensor del Pueblo en su último Informe Anual en el que dedicaba un duro epígrafe a esta cuestión.

El compromiso adoptado por las CCAA y el Ministerio en esta materia es de reducción de los plazos a 6 meses, no obstante es evidente el incumplimiento. También es posible que se esté dando más "aceleración" a los expedientes nuevos (para los que regirá retroactividad superados esos 6 meses) y que los "abandonados" que llevan más de dos años a la espera sigan padeciendo esta trágica desatención. En otro orden de cosas, es evidente que ni la eliminación de la retroactividad, ni los compromisos de resolver los

expedientes en 6 meses, mejorarán la gestión del sistema de forma automática y que las CCAA que incumplen sistemáticamente los plazos marcados por las leyes seguirán haciéndolo (con la "alegría" de que durante medio año no generarán deuda).

Pero más allá de las consideraciones de tipo económico, estamos hablando de situaciones de extremada gravedad social y familiar en las que -tras una feliz expectativa cierta de mejora de su situación gracias a la aprobación de un nuevo derecho- la rabia y la frustración por la desatención están haciendo mella.

El limbo de la dependencia

Con los datos oficiales a finales de 2010, casi 250.000 personas se encontraban en lo que denominamos limbo de la dependencia (ver Gráfico 2), es decir, personas tienen reconocido un grado y nivel que les da derecho a recibir las prestaciones y servicios del Sistema, pero aún no se les ha aprobado el PIA que les permite recibir de manera efectiva estos servicios o prestaciones. Esto evidencia que en ese año en el que no entraban según calendario de la Ley nuevos niveles y grados no se ha reducido este limbo sino que incluso en el último semestre ha aumentado ligeramente.

Esta constatación es especialmente preocupante porque 2010 ha sido un año valle, ya que no se han incorporado al Sistema nuevos grados o niveles, por lo que cabía esperar que hubiera sido la oportunidad para reducir este limbo, lo que no ha ocurrido. Así, al incorporarse al Sistema en enero de 2011 los dependientes moderados, todo parece presagiar que el número de personas con derecho que estarán pendientes de recibir la correspondiente prestación o servicio (limbo de la dependencia) será mucho más elevado todavía, casi 140.000 más superando ampliamente las 350.000 personas. Algo muy preocupante cuanto que muchas de estas personas, por su edad o circunstancias, tienen una esperanza de vida que hará irrecuperable el tiempo en el que está retrasándose la percepción del servicio o prestación al que tienen derecho.

Canarias, con más del 60% de las personas con derecho reconocido que no tienen aún aprobado el correspondiente servicio o prestación económica, y la Comunidad Valenciana, con casi el 50%, son las regiones donde más preocupante es esta situación, mientras que en Navarra, Cantabria, La Rioja, Castilla y León con menos del 20% es donde menor es este limbo de la dependencia. En el con-

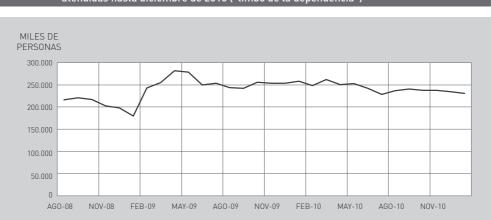


Gráfico 2.- Evolución mensual del nº de personas con derecho a atención y a la espera de ser atendidas hasta diciembre de 2010 ("limbo de la dependencia")

junto del Estado el porcentaje es del 27% (el 36% si contamos los moderados).

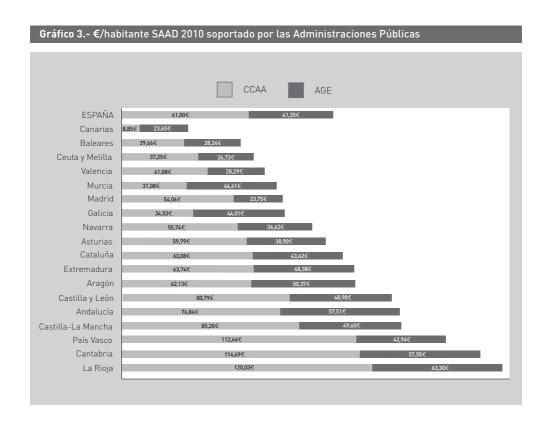
Modelo de financiación

La Asociación de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales ha publicado un detallado informe sobre financiación del Sistema², que pone de manifiesto el desequilibrio entre lo que aporta de manera efectiva la Administración General del Estado (34%) y las Comunidades Autónomas (52%) y el resto los propios usuarios mediante el copago (14%) en el coste efectivo de los servicios y prestaciones económicas. Evidencia también los graves desequilibrios en el gasto entre unas y otras Comunidades (ver Gráfico 3). Así, mientras que en La Rioja, las Administracio-

nes Públicas gastan en 2010 183 euros por habitante en atención a la Dependencia, en Canarias este gasto es más de 5 veces menor, con solo 32 euros (la media estatal es de 102). Tras estos datos está, sin duda, la extraordinaria diferencia entre el número de personas atendidas, y también el contenido e intensidad de las prestaciones o servicios que reciben.

Más preocupante resulta aún constatar cómo se van distanciando cada vez más la financiación estatal para el nivel mínimo (el que debe **garantizar la igualdad** de todos los ciudadanos y ciudadanas en cualquier parte del territorio) del coste efectivo de las prestaciones económicas y los servicios que estas personas están percibiendo (ver Gráfico 4).

Por ello nos reafirmamos en la propuesta que la Asociación de Directoras y Gerentes



^{2 &}quot;Aproximación a los costes del SAAD en 2010 y aportación de los financiadores". El Informe está elaborado para el Observatorio de la Dependencia por Luís Barriga.

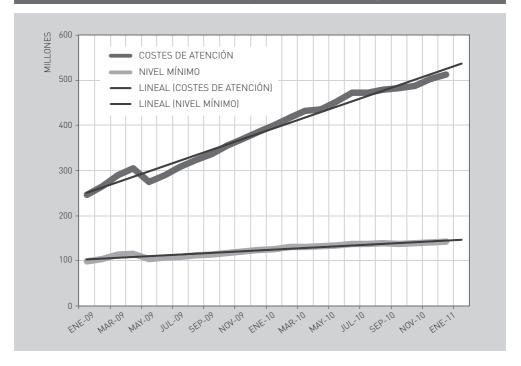


Gráfico 4.- Evolución de los costes de atención y de la financiación estatal para el nivel mínimo

de Servicios Sociales venimos planteando desde el inicio de la implantación del Sistema, y es que la financiación se determine en función del coste efectivo de los Servicios y Prestaciones Económicas que se proporcionan. De esta manera se evitará la perversión actual de que aquellas Comunidades que optan por prestar servicios de calidad se vean muy perjudicadas económicamente frente a aquellas que sobredimensionan las prestaciones económicas (más baratas) o de servicios con menor intensidad o de menor calidad, algunas de las cuales pueden incluso llegar a hacer caja con la aportación estatal.

Esperamos que la intervención que está llevando a cabo el Tribunal de Cuentas aclare todos estos aspectos de financiación del Sistema, que actualmente se enfrentan a una inadmisible deficiencia de información.

Sobredimensionamiento de la prestación económica de cuidados en el entorno familiar y cuidadores no profesional

A pesar de su carácter excepcional según la propia Ley, la prestación económica de cuidados en el entorno familiar y cuidadores no profesionales, sique extraordinariamente sobredimensionada, ya que la recibe casi el 58% de los beneficiarios del Sistema. Y después de cuatro años, la tendencia no sólo no se reduce sino que continúa siendo creciente (ver Gráfico 5). En números absolutos. 377.787 personas reciben esta prestación frente a sólo 90.912 que reciben servicios profesionalizados de Ayuda a Domicilio, o 44.810 en Centros de Día. Murcia, con un 83,4% de personas dependientes que reciben la prestación de cuidados en el entorno familiar y cuidadores no profesionales, es el caso extremo de esta situación.

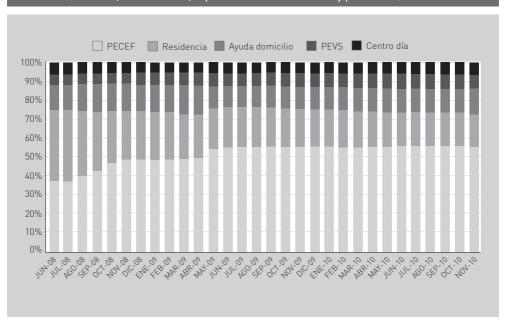


Gráfico 5.- Evolución PIAs en el total de España (junio 2008-diciembre 2010)
(sin PEAP, teleasistencia, ni promoción de la autonomía y prevención)

Si se tiene en cuenta que apenas se está llevando a cabo un seguimiento de la situación de las personas que reciben cuidados no profesionales en su entorno familiar, resulta muy preocupante que las Administraciones no puedan garantizar si están o no adecuadamente atendidas más de 300.000 personas especialmente vulnerables por su situación de dependencia. Además el escaso desarrollo de los servicios (Ayuda a Domicilio, Centros de Día y Residencias) frente a las prestaciones económicas, impide que el Sistema desarrolle todo su potencial de creación de empleo, en un momento tan necesario como el actual.

Falta de transparencia informativa

Un aspecto que hay que denunciar, es las deficiencias del Sistema de Información oficial del SAAD, así como el incumplimiento de los acuerdos en esta materia por el Consejo Territorial, según los cuales en julio de 2010 deberían haberse publicado los datos más

detallados del nuevo Sistema de Información, y que a fecha diciembre de 2010 aún no se ha producido.

Nos parece también inadmisible que se pretenda resolver, como un mero trámite, el imperativo legal de evaluar el funcionamiento de la Ley tras su tercer año de implantación. La falta de datos precisos para esta evaluación y, sobre todo, el incumplimiento del plazo, es algo muy grave que debe ser inmediatamente corregido.

Todo ello se suma a la ya tradicional ocultación de determinados informes o a las dificultades para acceder a determinados datos, lo que nos ha obligado, en ocasiones, a actuar al estilo Wikileaks, cuando hemos tenido la oportunidad de acceder a algunos de estos informes que las correspondientes Administraciones estaban tratando de que no se conocieran. Y como en el caso de Wikileaks, no exento de amenazas y presiones por quienes siquen empeñados en que la ciudadanía no

conozca cómo se está desarrollando este ámbito de la protección social.

Una situación que sería impensable en otros ámbitos de la protección social, como en materia de desempleo, pensiones, salud o educación, y que evidencia un gravísimo déficit democrático que debe ser corregido de manera inmediata, incluso si es preciso con la determinación de las más altas instancias españolas y europeas, en el caso de que los gestores directos del Sistema no lo resuelvan de inmediato.

VALORACIÓN POR CC.AA.

Castilla La Mancha, Castilla y León, País Vasco y Aragón destacan en la aplicación de la Ley de la Dependencia, mientras que Canarias, Madrid y Comunidad Valenciana continúan privando a sus ciudadanos de los derechos que les reconoce esta Ley.

A nivel general continúa registrándose una mejora en la implantación de la Ley, pasando de una puntuación media de 4,97 puntos (enero 2010) a 5,44 (junio 2010) y 5,6 puntos en enero de 2011 (ver Gráfico 6).

La aplicación de la Escala evidencia en el VI Dictamen del Observatorio de la Dependencia algunos cambios en el ranking de CCAA (ver Gráfico 7). Así al finalizar 2010, cuatro comunidades destacan en cuanto a la aplicación de la Ley de la Dependencia: Castilla-La Mancha, Castilla y León (ambas con 9 puntos), País Vasco y Aragón (con 8,5 puntos).

Por el contrario, se mantiene invariable el empecinamiento de tres CCAA en no aplicar las prestaciones y servicios que esta Ley contempla, poniendo a sus ciudadanos y ciudadanas en una situación de desprotección frente al resto en una materia de protección social tan básica. Estas Comunidades son Canarias (0,5 puntos), Madrid y Comunidad Valenciana, ambas con 2 puntos sobre 10.

En el resto destaca el descenso de alguna Comunidad, como es el caso de Asturias, que suspende por primera vez en la aplicación de esta escala (4 puntos). Por el contrario, damos la bienvenida al grupo de aprobados por primera vez a las Comunidades de Extremadura y Murcia, (ambas con 5 puntos), reconociendo el esfuerzo de mejora que esta valoración evidencia, por parte de ambas Comunidades.

Con los tres indicadores principales, la situación sería la que se muestra en el Gráfico 8.

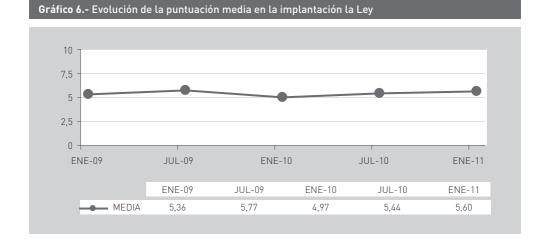


Gráfico 7.- Aplicación de la escala por CCAA

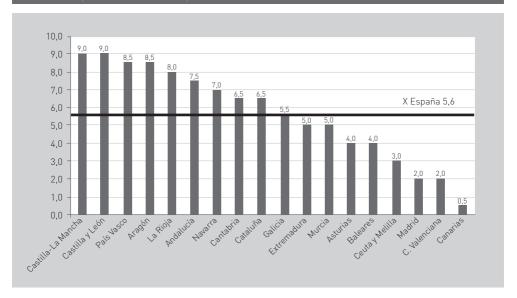
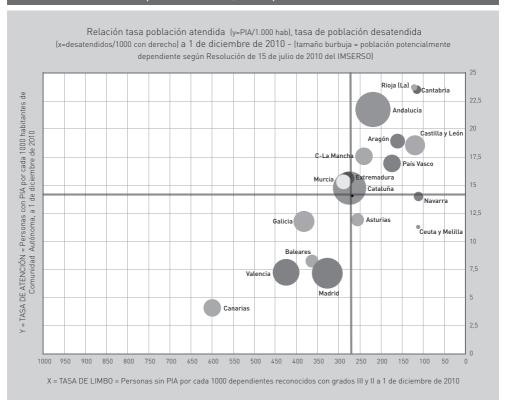


Gráfico 8.- Relación tasa de población atendida, tasa de población desatendida a 1 de diciembre de 2010



Ahora bien, es importante profundizar en un análisis. ¿Qué tipo de servicio y prestación se está entregando a los titulares de los derechos? O dicho de otra forma ; cuál es el contenido de los PIAS que se están firmando? ¿Cómo ha evolucionado el tipo de servicios entregados en los últimos meses? Obviamente la cuestión no es baladí ya que este es el factor determinante de los costes asumidos por el Sistema de Servicios Sociales y también el elemento que determina la generación de retornos en forma -por ejemplo- de empleos generados.

El Gráfico 9 no deja ningún lugar a duda sobre el auténtico abuso que se ha producido con la Prestación Económica por Cuidados en el Entorno Familiar (en adelante PECEF) que la Ley preveía como excepcional. Como puede apreciarse, la curva de entrega de PE-

CEF se dispara en agosto de 2008 y no varía apenas en su incremento hasta mayo de 2010 en el que se aprecia un ligerísimo freno a la misma.

Cabe hacer un paréntesis para analizar este fenómeno de la prevalencia de las PECEF desde múltiples perspectivas y con cierta profundidad, ya que no puede resolverse únicamente con el argumento de que se trata de un reflejo de la cultura Mediterránea de cuidado a los familiares. Se trata de un fenómeno multicausal que requeriría de una investigación en profundidad pero sobre el que podemos apuntar al menos seis líneas de reflexión coadyuvantes junto con la mencionada causa de índole cultural:

1. LA PROPAGANDA INICIAL sobre la Ley (que no INFORMACIÓN) fue absolutamente nefasta. Basta tirar de hemeroteca para

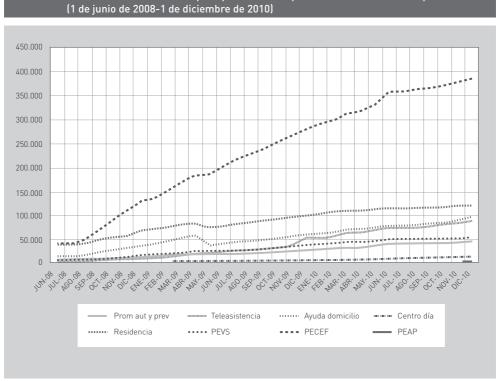


Gráfico 9.- Evolución PIAS acumulado por tipo de servicio/prestación en el Total de España

ver cuáles eran los mensajes lanzados incluso desde el propio Ministerio (de Trabajo, entonces) en los prolegómenos de la Ley. La expectativa generada en gran parte de la ciudadanía era la de una "paga" por dependencia. Incluso el Dictamen sobre la Ley que emitió con carácter previo el Consejo de Estado alertó ya claramente sobre el peligro de ir a un sistema de *subsidios* si no se establecían mejor las condiciones de la excepcionalidad. El Legislativo, en esta ocasión, no escuchó.

- 2 La red de SERVICIOS es numéricamente insuficiente para atender a la demanda. De hecho, la excepcionalidad de la PECEF se planteaba para el caso en el que no existieran servicios a disposición en una clara referencia -por ejemplo- a los medios rurales en los que los servicios pueden resultar más inaccesibles. Por otra parte, muchos de los servicios no están en manos de la Administración responsable (Comunidad Autónoma), sino que están en manos de las Entidades Locales con las que hay que coordinar y pactar las actuaciones. ¿Cómo explicar si no que alguna Comunidad Autónoma aún no haya prescrito ni una sola Ayuda a Domicilio?
- 3. La preferencia lógica y legítima de muchas personas dependientes de permanecer en sus domicilios y de ser atendidos por sus familiares se une al escasísimo desarrollo que han tenido los servicios de proximidad (Ayuda a domicilio / Centros de día) lo que ya era un problema crónico de nuestros servicios sociales. Es decir, si la alternativa para una familia es disponer de 4 horas diarias de una ayuda a domicilio estándar, que supone un "trágala" en cuanto a horarios, contenidos y días de atención, además de poseer poca o ninguna flexibilidad en cuanto a las tareas a desarrollar por parte del/la profesional domiciliaria (mucho más acostumbrado a las atenciones domésticas que a las atenciones personales), lógicamente prefieren recibir una ayuda económica por magra que sea y seguir organizándose la vida como buenamente puedan.

- 4. A todo lo anterior añadiremos que -en primera instancia- para las Administraciones obligadas a financiar el sistema, una PECEF supone un coste mensual medio de 410 €/mes, mientras que el servicio más barato del catálogo dobla esta cantidad y hasta la cuadruplica en el caso de los servicios residenciales. ¿Cómo desincentivar la PECEF cuando es lo que nos sale más barato y más fácil de gestionar?
- 5. Hay que apuntar otro factor del que apenas se ha hablado y que tiene que ver con la actitud de los/las profesionales de los Servicios Sociales. Para poder recibir una PECEF se ha de informar desde los profesionales -preceptivamente- que la situación de convivencia familiar y de habitabilidad del domicilio son las adecuadas. Lamentablemente en muchísimas ocasiones hemos estado más ocupados por resolver los expedientes con rapidez numérica y por cumplir a golpe de tambor con las normas y criterios dictados por los gestores de las CCAA (aunque fueran absurdos o, en algunos casos, contradictorios con el espíritu de la Ley y con nuestros principios deontológicos) que en intentar buscar las fórmulas de cuidados más idóneas para cada caso. Los PIA se han convertido en un trámite y no en una intervención profesional que individualice realmente las necesidades de cada caso. Para colmo, la Ley no otorgó capacidad de prescripción facultativa al dictamen profesional y la decisión última descansa en los usuarios. Esto -que parece positivo inicialmente- tiene sus perversiones. Todos comprendemos que el sistema sanitario debe garantizar las atenciones con procedimientos de consentimiento informado, pero los pacientes no decidimos las intervenciones, los medicamentos o las pruebas diagnósticas que se han de realizar. En servicios sociales no hay cultura de "lo facultativo" y el nivel profesional se está empobreciendo; perdiendo capacidad de intervención y -por ende- responsabilidad.

6. Para terminar este apartado de posibles causas de prevalencia de las PECEF, añadiremos a todo lo anterior que la situación de crisis económica ha reforzado indudablemente en muchas familias la tendencia a obtener unos ingresos (por pequeños que sean) aunque sujetos a descuentos antes que asumir el coste de copago por un servicio prestado (por pequeño que sea también). El copago es un elemento que ha desincentivado claramente la elección de los servicios frente a las prestaciones económicas.

Vistos todos estos factores, lo que ha sucedido era más que previsible, pero el Consejo Territorial ha sido incapaz para detener una tendencia creciente hacia el uso de las Prestaciones Económicas por Cuidados en el Entorno Familiar que pueden tener efectos muy negativos sobre las personas dependientes, sobre sus familiares, sobre la equidad de género, sobre el sistema de servicios sociales, sobre las empresas del sector y sobre la sociedad en su conjunto.

En otro orden de cosas, y siguiendo con el análisis de los datos de evolución de los incrementos de prestaciones y servicios, es evidente que existen dos servicios infrautilizados y por desarrollar. Por un lado nos referimos a la Prestación por Asistencia Personal que es verdaderamente excepcional (0,1% sobre el total). Habrá que determinar cuáles son los factores que impiden que la elección de esta prestación tenga más demanda pero, muy posiblemente, estemos ante unas dificultades derivadas de los costes para los usuarios de este tipo de servicio (que deben convertirse en "empleadores" de su cuidador/a) a pesar de sus indudables ventajas.

En cuanto a la **Promoción de la Autonomía y Prevención**, es evidente que aún no ha sido definido tal "servicio" (tal vez se haga para los Grado I, nivel 2) y que, en cualquier caso, se trata siempre de acciones complementarias a los demás servicios y prestaciones del

catálogo. Al no haberse definido, ni siguiera se ha planteado cuál debe ser su financiación. No obstante, llevamos ya más de tres años desde la entrada en vigor de la Ley y no parece existir mucha preocupación por desarrollar acciones preventivas que retrasen la aparición de situaciones de dependencia o que afecten mucho más a la verdadera autonomía de las personas. Este es un campo virgen (a los efectos de la Ley) que conviene ir trabajando a base de experiencias piloto en las Comunidades Autónomas y en el que muchos colectivos de profesionales y de afectados/as (muy especialmente los colectivos integrados en el CERMI) tendrían bastante que aportar.

Centrándonos en las prestaciones esenciales que están siendo entregadas (obviando la Promoción de la Autonomía y la Teleasistencia, ambas complementarias de las otras), vemos cómo las PECEF casi constituyen el 56% de las atenciones.

De todo lo anterior podemos concluir que:

- Los servicios residenciales han tocado techo. Si bien en algunos territorios se han
 realizado inversiones y conciertos para
 incrementar el nº de plazas residenciales
 disponibles, este recurso no crecerá al ritmo de la posible demanda y veremos cómo
 su prescripción irá en disminución paulatina a pesar de la elevada tasa de sustitución en este tipo de dispositivo (nuevas
 altas debidas a bajas por fallecimiento).
- Los servicios de proximidad -con carácter general no se han desarrollado. Si exceptuamos los significativos incrementos en prescripción de Ayudas a Domicilio en Andalucía (del total de ayudas a domicilio, más de la mitad corresponden a la Comunidad Andaluza), los demás territorios apenas han prescrito este tipo de servicio. Incluso hay cinco CCAA que no han prescrito ni un solo PIA de este servicio. Otro tanto sucede con los Centros de Día, cuya utilización es prácticamente residual.

-Las prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar continúan su ascenso. El incremento relativo parece haberse detenido en los últimos meses pero nos encontramos en un momento crucial en el que no será fácil desatascar los más de 220.000 expedientes pendientes de PIA sin que las PECEF sean la prestación preferida tanto por las Administraciones como por los ciudadanos.

La consecuencia final de este panorama es que los servicios sociales de Atención a la Dependencia –aún siendo el único sector de la economía en el que no se ha destruido empleo en los últimos años, siguen siendo una GRAN OPORTUNIDAD PERDIDA en cuanto a inversión generadora de empleo, como recientemente puso de manifiesto un informe de la Fundación Alternativas.

Lo que parece indiscutible es que esta configuración puede tener efectos perjudiciales en diferentes ámbitos:

- No se genera el empleo previsto para el sector de los servicios personales y se está desaprovechando una oportunidad de vincular el crecimiento económico a estos. La orientación de las medidas planteadas por el Gobierno en materia de reducción del déficit público no augura buenas perspectivas en esta materia. Los empleos netos que cabría generar por parte de un sistema más basado en la prestación de servicios que en las prestaciones económicas darían lugar a la obtención de unos retornos evidentes (cotizaciones a la Seguridad Social, Impuestos sobre la renta, disminución del gasto en protección del desempleo y activación del consumo), sin embargo, la inversión pública necesaria para que el sistema sea de servicios no está en la visión del Gobierno y, mucho menos, en la de las Comunidades Autóno-
- Se perpetúa el papel de "cuidadora" de la mujer española (el 94% de las 130.000 altas en el Convenio especial de cuidadores

- no profesionales corresponden a mujeres), con lo que eso conlleva de retroceso en lo referido a la igualdad de oportunidades.
- La prevalencia de las PECEF hace que no se disminuya en absoluto la factura sanitaria (uno de los elementos que sin duda dio lugar a la Ley). Los cuidados prolongados en el ámbito hospitalario deberán seguirse prestando de igual manera.
- Por último, vistas las atenciones (PIA) que se están entregando, añadiendo algunos datos que no se están haciendo públicos (intensidades horarias de la Ayuda a Domicilio, o nº de plazas residenciales creadas ex novo para atención a personas dependientes), mucho nos tememos que las personas en situación de dependencia están recibiendo -en definitiva- pocas más atenciones de las que ya venían recibiendo antes. Todo ello por no hablar de la Promoción de la Autonomía y de la Prevención que, hoy por hoy, brillan por su ausencia.

Desidia o impericia de la Dependencia Valenciana

El gobierno de Camps presenta datos y plazos bochornosos y vergonzantes en la aplicación de la Ley de la Dependencia que justificarían la dimisión de cualquier cargo incluido él mismo –son 30.000 razones una por cada dependiente sin atención–.

Si los datos que facilita la Comunidad Valenciana son ciertos... (y más vale que así sea porque recibe fondos del Estado) su posicionamiento respecto al desarrollo de la ley de dependencia es el siguiente (ver Gráfico 10, datos oficiales de diciembre 2010): solo se atiende a 36.776 personas (el 0,7% de la población), cuando la media en España es del doble (el 1,4%); si aplicamos esta media a la población de la Comunidad Valenciana faltaría por atender a 35.000 personas en situación de dependencia.

Pero la desatención más desesperante es la de aquellos que se encuentran en el "limbo de la Dependencia" dependientes con de-

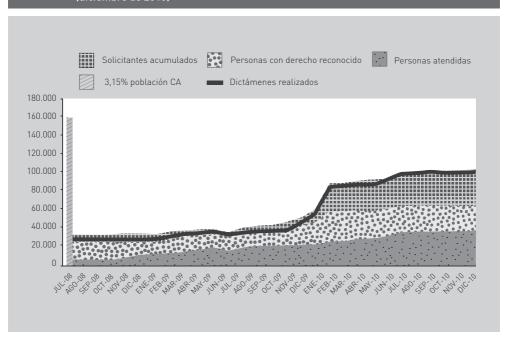


Gráfico 10.- Datos sobre el desarrollo de la Ley de Dependencia en la Comunidad Valenciana (diciembre de 2010)

recho reconocido a la espera que se defina un plan de intervención que les asigne una prestación o servicio. En Valencia 27.083 personas (43%) se encuentran en esta amarga lista de espera. Casi uno de cada dos que tienen reconocido el derecho, por eso la Comunidad Valenciana es la segunda con mayor porcentaje de Limbo de toda España (solo superada por Canarias) y es la única que en el último año ha aumentado este vergonzoso porcentaje. Y además la trampa que representa el que no introduzcan al sistema los datos de las solicitudes hasta que no están valoradas, de este modo se desconoce otra lista de espera y el tiempo que se tarda entre que se entrega la solicitud y se valora.

No podemos dejar de proclamar que nos enfrentamos a 27.083 tragedias y desesperanzas personales para las que solo encontramos explicaciones relacionadas con la falta de voluntad, la desidia o la impericia. En materia de plazos no cabe sino decir que la

inmensa paciencia de las y los dependientes valencianos se está agotando. Deberían oír todos los días los irresponsables políticos y los tecnócratas del gobierno de Camps la frase de José Antonio Marina que dice "ninguna situación se cambia hasta que deviene insoportable".

Pero confiamos plenamente en que la batalla de la ciudadanía en la calle, en la prensa no comprada –si la hubiera–, en los despachos de los políticos sin almas y tecnócratas aduladores, o ante los tribunales; son el camino a seguir. Nuestro reconocimiento a las Plataformas de la Dependencia de Valencia que en su día seleccionó como Buena Práctica el Observatorio Estatal Para la Dependencia. Ánimo para nuestros asociados valencianos que mantienen una actitud crítica y presiones de todo tipo para que la verdad de una gestión lamentable no vea la luz... Un nuevo y sutil modo de dictadura que lejos de provocar resistencia y firme oposición, hace que

muchos miren para otro lado sin darse cuenta de que lo que de verdad está en juego es el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos...

No sé a vosotros, pero a nosotros (a pesar del asco que nos da) nos espolea a seguir peleando; incomodando al poderoso, buscando la verdad entre escombros de datos inconexos, y -sobre todo- pensando en cada día en el sufrimiento y la decepción de las miles de personas dependientes y sus familias. Alguna vez podremos errar en la crítica... pero no en la actitud crítica, sorprendamos a ineptos, necios e insensibles con la emboscada de las verdades sin complejos y descubriendo mentiras que parecen mentiras.

Anexo 1

ESCALA DE VALORACIÓN TERRITORIAL DE IMPLANTACIÓN DE LA LEY

- 1.Personas beneficiarias sobre total población
- 2. Solicitudes sobre total población
- 3. Dictámenes sobre total población
- 4. Personas con derecho pendientes de prestación o servicio
- 5. Equilibrio prestaciones/servicios
- 6.Integración efectiva en la red local de servicios sociales
- 7. Altas en seguridad social de cuidadores no profesionales
- 8. Aportación efectiva de la CC.AA. Por habitante y año
- 9. Nuevas leyes de servicios sociales
- 10. Innovacion y buenas prácticas
- 11. Información en tiempo real
- 12. Modelo de seguimiento

Servicios Sociales, derechos de ciudadanía y atención centrada en la persona

JESÚS NORBERTO FERNÁNDEZ MUÑOZ

Pedagogo y Psicólogo. Subdirector General Adjunto de Valoración, Calidad y Evaluación IMSERSO. Mº Sanidad, Política Social e Igualdad

Recibido: 28 de febrero de 2011 - Aceptado: 23 de marzo de 2011

RESUMEN

Tras treinta años de implantación y desarrollo de los servicios sociales en España, nos encontramos en un momento trascendental para el futuro de este sistema, donde los servicios sociales pueden salir de la situación de fragilidad actual, y convertirse en un sistema similar al sanitario o educativo, basado en normas que establecen derechos subjetivos.

Por otro lado, la paulatina incorporación de la cultura de la calidad y los nuevos conceptos de calidad de vida, junto con la consideración de estos servicios como de interés general pueden hacer que los servicios sociales del siglo XXI, desplieguen un mayor protagonismo en una situación de crisis económica como la actual, con un papel más relevante, en estrecha coordinación con los otros pilares del bienestar, promoviendo cohesión social, así como actividad económica y políticas activas de empleo.

PALABRAS CLAVE: Atención centrada en la persona, calidad, calidad de vida, capacidad, derecho subjetivo, empoderamiento, participación, planificación centrada en la persona y política activa.

CORRESPONDENCIA

jnfernandezm@imserso.es

ABSTRACT

After thirty years of implementation and development of social services in Spain, we have come to a crucial point for the future of this system, where social services can leave behind their present fragile situation, and become a structure similar to the health or education system, based on regulations establishing subjective rights.

Apart from this, the gradual incorporation of quality culture and the new concepts of the quality of life, along with the consideration of these services as being of general interest, are able to make the 21st century's social services gain greater sway in an economic crisis situation like the present one, with a more relevant role, in close cooperation with the other pillars of welfare, promoting social cohesion, as well as economic activity and active employment policies.

KEY WORDS: Person-centred care, quality, quality of life, capacity, subjective right, empowerment, participation, person-centred planning and active policy.

1. INTRODUCCIÓN

Tras un periodo muy vivo y activo en el desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales en nuestro país, en la década de los ochenta, hemos transitado por una década y media donde a veces parece haber languidecido el entusiasmo y el impulso en el sector, pasándose a un periodo de distanciamiento de los problemas sociales, de actuación en las raíces de los mismos y en el impulso al papel de las redes sociales.

Estos servicios son instrumentos claves para el interés general de los ciudadanos y para la salvaguardia de los derechos humanos fundamentales y de la dignidad humana y contribuyen a asegurar la creación de la igualdad de oportunidades para todos, aumentando así la capacidad de los ciudadanos para participar plenamente en la sociedad.

Aunque el alcance y organización varíen perceptiblemente según nuestras especificidades territoriales, los servicios sociales son esenciales también para el logro de la cohesión social, económica y territorial, un alto nivel de empleo y el crecimiento económico.

Ahora que recordamos los treinta años de la puesta en marcha de nuestros servicios sociales, debemos echar la vista atrás, poniendo en valor lo avanzado en estas décadas, pero también con una mirada de crítica constructiva, para poder señalar "ad futurum" los necesarios cambios y ámbitos de mejora para poder aspirar, en un tiempo razonable, a consolidar un auténtico pilar del Estado de Bienestar, basado en criterios de eficacia, calidad y profesionalidad.

2. LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

A pesar de que los servicios sociales españoles y en especial, los de atención primaria o de base tienen ya una cierta trayectoria, la estructuración competencial en comunidades autónomas configuran un sistema con un nivel aún insuficiente de desarrollo.

Esta situación deriva, en primer lugar, de la aún insuficiente dotación económica del sistema, en un país como el nuestro que arrancó, en relación con otros países de nuestro entorno europeo, tardíamente y a raíz del impulso dado por nuestra Constitución democrática. Esto explica, en parte, que aún ocupemos un modesto puesto en el gasto en

servicios sociales (en términos del PIB) entre los países de la "Europa de los quince".

A ello habría que añadir el hecho de que los flujos financieros del "Sistema Público de Servicios Sociales" aún no están debidamente ajustados entre los tres niveles de la Administración Pública

A pesar de lo señalado España viene experimentando en los últimos años y especialmente desde la puesta en marcha de la Ley de la Dependencia crecimientos presupuestarios y de servicios sociales especializados que nos va igualando a Italia, que venía siendo el país más desarrollado de los países mediterráneos.

2.1. Los diferentes sistemas de servicios sociales

Los servicios sociales constituyen un "sistema" de plena competencia autonómica y gestión mayoritariamente municipal, a pesar de que el Gobierno, en los años 1983-1984 intentó introducir una ley nacional de servicios sociales que integrase estos servicios en el sistema de Seguridad Social, en un marco institucional único y de gestión centralizada.

No fue constitucionalmente posible y por ello, nos encontramos con 17 modelos de desarrollo diferente que, pese a sus importantes diferencias de fondo, coinciden en la forma: las comunidades autónomas regulan, y los ayuntamientos gestionan y soportan una parte importante de su financiación.

Cada comunidad autónoma ha estructurado un "sistema de servicios sociales" y una cartera de servicios similar en lo que respecta al primer nivel de atención, los denominados servicios sociales de base, atención primaria o comunitarios, pero diferente en lo que respecta al nivel especializado, lo que dificulta los análisis comparados.

El sistema actual de servicios sociales en el Estado español reúne un conjunto de características comunes:

- Han sido desarrollados a partir de leyes con objetivos no siempre concretados y a veces difíciles de articular, teniendo en cuenta las posibilidades jurídicas y los diferentes recursos económicos de las comunidades autónomas
- Es un sistema complejo y asimétrico, con una multiplicidad de actores que interactúan en su gestión y desarrollo.
- Se trata de un sistema basado en el factor humano, en prestaciones intangibles y con una financiación económica insuficiente, lo que contribuye a su invisibilidad social.
- Es un sistema de responsabilidad pública, de producción y provisión mixta, con una importante presencia del tercer sector y con una creciente influencia y posicionamiento del sector privado.

La descentralización, la amplia diversidad de modelos existentes y la aún insuficiente dotación de recursos económicos provoca una marcada inequidad en el sistema, con lagunas importantes, referentes al papel del tercer sector prestador de servicios sociales, o la relación entre el sector público y privado (Subirats, 2007).

Además, la excesiva fragmentación de los más de 8.000 municipios españoles provoca que buena parte de ellos tengan un tamaño insuficiente para gestionar de manera eficaz estos servicios.

2.2. Estructuración y modelos de gestión

Todas las comunidades autónomas estructuran los servicios sociales en dos niveles: un primer nivel de servicios de base, comunitarios o de atención primaria, que constituyen el sistema de atención más próximo a la ciudadanía; y una red de servicios sociales especializados.

Cada territorio articula la red pública y universal de servicios sociales básicos tomando como referencia el municipio y generalmente, tal y como determina la Ley de Bases de Régimen Local, son los municipios mayores

de 20.000 habitantes los que tienen plena competencia para el desarrollo de estos servicios. Los municipios menores suelen crear órganos mancomunados de gestión, o bien suelen delegar ésta en otros entes locales, como diputaciones o consejos comarcales, o bien en la propia comunidad autónoma.

Por el contrario, dada la crisis económica de la primera parte de los años noventa, se apostó por la externalización y la contención de la inversión pública, la iniciativa social y, especialmente, la iniciativa mercantil han visto reforzada su posición especialmente en los servicios sociales especializados.

Por ello, la provisión, que no la gestión directa, de la mayoría de los servicios especializados es generalmente responsabilidad del sector público, entendiendo provisión como la decisión política que determina la oferta del servicio, que fija el contenido de la oferta, que asigna los recursos públicos destinados a financiarla y fija las condiciones que tiene que cumplir el ciudadano para acceder al servicio.

Así pues, el sistema de servicios sociales español es un sistema mixto de producción de servicios con una provisión pública. La propia Constitución garantiza la participación de la iniciativa social y privada en la gestión y prestación de servicios públicos y las diferentes leyes autonómicas de servicios sociales han recogido este principio en sus formulaciones.

3. EL IMPACTO DE LAS NUEVAS LEYES DE SERVICIOS SOCIALES Y DE LA LEY DE AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

Las nuevas Leyes de Servicios Sociales aprobadas por las Comunidades Autónomas en los años 2006-2010 (Navarra, Cataluña, Can-

tabria, Aragón, Galicia, País Vasco o La Rioja) y la nueva Ley de Autonomía y Atención a la Dependencia Ley 39/2006 de 14 de diciembre, abren en nuestro país la aparición de derechos sociales y nuevos modelos de intervención.

Junto a las nuevas demandas ciudadanas más "empoderadas" y que exigen profundizar en la participación democrática, los nuevos paradigmas en materia de calidad, en la intervención social y la coyuntura económica nos plantea en esta segunda década de los dos mil y en la siguiente, nuevos retos y readaptaciones en los servicios sociales.

Las leyes señaladas, coinciden en incluir el principio de la universalización de los servicios sociales, contemplando el derecho subjetivo a estos servicios.

Desde este paradigma, todas las personas son sujetos de derecho del sistema público de servicios sociales sin discriminación o diferenciación alguna, aunque en la práctica comprobamos que estos servicios se dirigen a unos colectivos concretos.

Los servicios sociales en España se encuentran en un momento de cambio, en un momento clave, en una encrucijada estratégica, como afirma Fantova (2008), que puede conducir a su mejora y consolidación, pero que también puede acentuar su carácter residual y disminuir su relevancia.

Dependerá del posicionamiento y de las estrategias de los diferentes actores que intervienen en este cambio que los servicios sociales se consoliden como un auténtico sistema y cuarto pilar del Estado del Bienestar o, por el contrario, queden subordinados a otros sistemas.

Por otra parte, aún tenemos unos servicios con un bajo nivel de cobertura, a pesar de que la práctica totalidad de comunidades autónomas se plantean como reto la universalidad y de que atienden a un segmento muy reducido de la población, inferior, incluso, a

la que los estudios detectan en situación de riesgo social.

Y todo esto se produce en un momento de creciente crisis económica, que implicará un recorte en el gasto público y un aumento en el número de usuarios potenciales. Un recorte del gasto público que dificultará las inversiones en equipamientos y la contratación de los profesionales necesarios para poder liderar el nuevo modelo de servicios sociales que se ha de configurar.

3.1. La cobertura de los derechos a través de los servicios sociales de atención a la dependencia

El 1 de enero de 2007 entró en vigor la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (Ley de Dependencia). Se trataba de la primera ley de servicios sociales de carácter estatal, que permite instaurar un nuevo derecho subjetivo para todos los ciudadanos y ciudadanas de las diferentes comunidades, y que compromete una aportación económica de los Gobiernos de 26.000 millones de euros, así como la creación de más de 300.000 empleos en el sector.

La implantación de la ley está siendo progresiva, desde 2007, cuando accedieron al sistema los casos más graves, hasta enero de 2011 en que se inicia la atención a los moderados y así hasta que se culmine en 2015 su definitiva implantación para más de 1,4 millones de ciudadanos.

El balance de estos primeros años de funcionamiento del sistema es positivo (AEVAL 2008). Por una parte hay que tener en cuenta las propias dificultades derivadas de la puesta en marcha de un nuevo sistema de ámbito estatal, que ha obligado a las administraciones competentes, en especial a las autonómicas y locales, a realizar un enorme esfuerzo técnico y económico para atender las numerosas demandas de la ciudadanía y para poder iniciar las ayudas que contempla la ley.

La puesta en marcha ha presentado, no obstante, determinados problemas, derivados de la rapidez con que se ha producido su implantación; por el importante número de solicitantes reales, y por la dificultad que comporta ajustar y acompasar los esfuerzos económicos de los tres niveles de las Administraciones Públicas a la hora de garantizar la cartera de servicios o prestaciones económicas a la que tiene derecho el ciudadano.

También hay que hacer especial referencia a los no pocos problemas que ha representado el inicio del sistema entre los nuevos profesionales de los equipos de valoración y de los profesionales de los servicios sociales de base, los cuales han visto incrementado el numero de usuarios y han tenido que elaborar programas individuales de atención (PIA) y gestionar la cartera de recursos que contempla la ley.

Además, desde su entrada en vigor, hasta el inicio de recogida de solicitudes, a mediados del mes de mayo del mismo año, transcurrieron únicamente 5 meses, tiempo escaso para ofrecer la formación y los medios a los profesionales, reorganizar los servicios, disponer de los recursos materiales necesarios e incrementar la cartera de recursos.

A este hecho ha de sumarse las grandes expectativas de la ciudadanía, fruto de la importante y necesaria campaña de promoción que acompañó la llegada de un sistema que, dado su exponencial crecimiento, está acumulando retrasos en los tiempos de gestión y resolución de las solicitudes.

A pesar de lo señalado, en diciembre de 2010, en el conjunto del Estado español se habían recibido más de 1.800.000 solicitudes, de las cuales se habían valorado casi el 90%, reconociéndose casi de 800.000 prestaciones (aproximadamente al 50% entre servicios y prestaciones económicas) a más de 650.000 beneficiarios

Otro impacto claro de esta Ley ha sido la generación de empleo. Sirva como botón

de muestra los más de 100.000 puestos de trabajo creados en nuestro país en este sector y mayoritariamente ocupados por mujeres, durante el periodo 2007-2010. En pleno proceso de la crisis económica, ha sido esta rama de los servicios la que más ha generado empleo según los datos que trimestralmente publica la EPA y según las fuentes de la Tesorería de la Seguridad Social.

Sin duda, en muy poco tiempo, se ha profundizado en el nuevo concepto de unos servicios sociales como derecho de ciudadanía. La Ley ha impulsado el diseño y la aprobación de las nuevas Leyes de Servicios Sociales que contemplan ya a los servicios como derecho subjetivo y lo que también interesa destacar: se ha reforzado y revalorizado el Sistema Público de Servicios Sociales, articulando los servicios básicos y especializados; incorporando soluciones informáticas y telemáticas que dan más consistencia, seguridad y transparencia a los servicios sociales, marcándose un camino muy potente hacia la estructuración de un nuevo pilar de nuestro modelo europeo de protección social, junto con las pensiones, la sanidad y la educación.

4. NUEVOS MARCOS Y PARADIGMAS EN SERVICIOS SOCIALES

Se señalan a continuación nuevos marcos y paradigmas que también refuerzan y dan consistencia a la evolución positiva de los servicios sociales

Nos referimos, por un lado al carácter que a los mismos le concede la Unión Europea, como "servicios de interés general", por otro lado las nuevas iniciativas en materia de aseguramiento de la calidad y en tercer lugar a los paradigmas centrados en la persona y en sus capacidades, como ideas-horizonte y palancas de cambio en unos servicios sociales propios del siglo XXI.

4.1. Los servicios sociales de interés general

Muy a menudo, estos servicios, que se incluyen en los sistemas de bienestar social, son considerados por los poderes públicos de los Estados miembros como de "interés general" y sujetos a los requisitos específicos del servicio público. Ejemplos de servicios sociales son los servicios de asistencia social, los cuidados de larga duración, los cuidados de niños, los servicios de empleo y de formación, los asistentes personales y la vivienda social.

La Comunicación de la Comisión Europea sobre servicios sociales de interés general de abril de 2006 proporciona la siguiente definición de servicios sociales:

- a) En ella encontramos dos principales categorías de servicios sociales: sistemas estatutarios y complementarios de seguridad social, organizados de diversas maneras (mutuas u organizaciones profesionales), cubriendo los principales riesgos vitales, como los ligados a la salud, al envejecimiento, a los accidentes laborales, al desempleo, a la jubilación y a la discapacidad.
- b) Otros servicios esenciales proporcionados directamente a la persona. Estos servicios que desempeñan un papel preventivo y de cohesión social consisten en la ayuda personalizada para facilitar la integración social y para salvaguardar los derechos fundamentales. Comprenden, en primer lugar, la ayuda a personas que se enfrentan a desafíos o crisis personales (como deudas, desempleo, drogadicción o ruptura familiar). En segundo lugar, incluyen las actividades para asegurar que las personas concernidas puedan reintegrarse completamente en la sociedad (rehabilitación, formación lingüística para inmigrantes) y, en especial, al mercado laboral (formación profesional y reintegración). Estos servicios complementan y apoyan el papel de las familias en el cuidado en especial de los miembros más jóvenes y mayores de la sociedad.

- c) En tercer lugar, estos servicios incluyen actividades para integrar a personas con problemas sanitarios o de discapacidad de larga duración.
- d) En cuarto lugar, también incluyen la vivienda social, proporcionando vivienda a los ciudadanos desfavorecidos o los grupos sociales menos favorecidos.

En su comunicación de noviembre de 2007 sobre servicios sociales de interés general la Comisión identificó el siguiente grupo de objetivos y principios de organización referentes a los servicios sociales:

- Los servicios sociales están destinados a lograr varios objetivos específicos: son servicios orientados a la persona, diseñados para responder a las necesidades humanas vitales, en especial las necesidades de los usuarios en posición vulnerable.
- Proporcionan protección contra riesgos vitales generales así como específicos y ayudan a los desafíos o crisis personales. También se prestan a familias en un contexto de cambio de modelos familiares, apoyan su papel en el cuidado tanto de los miembros de la familia más jóvenes como los mayores, así como personas con discapacidad, y compensan los posibles fallos en las familias.
- Son instrumentos clave para la salvaguardia de los derechos humanos fundamentales y de la dignidad humana. Desempeñan
 un papel preventivo y de cohesión social,
 que se dirige a la población en su conjunto,
 independientemente de su riqueza o de su
 renta. Contribuyen a la no discriminación,
 a la igualdad de sexos, a la protección de la
 salud humana, a la mejora de las condiciones y de la calidad de vida y a asegurar la
 creación de la igualdad de oportunidades
 para todos, aumentando así la capacidad
 de los individuos para participar completamente en la sociedad.
- Estos objetivos se reflejan en las formas en que se organizan, se prestan y se financian estos servicios.

- Para abordar las necesidades múltiples de las personas como individuos, los servicios sociales deben ser comprehensivos y personalizados, concebidos y prestados de manera integrada.
- Implican a menudo una relación personal entre el beneficiario y el prestador del servicio.
- La definición y la prestación de un servicio debe tener en cuenta la diversidad de los usuarios.
- Al responder a las necesidades de los usuarios vulnerables, los servicios sociales se caracterizan a menudo por una relación asimétrica entre los proveedores y los beneficiarios que es diferente de una relación comercial proveedor/consumidor.
- Como estos servicios se arraigan a menudo en las tradiciones culturales (locales), se eligen soluciones a medida teniendo en cuenta las particularidades de la situación local, garantizando la proximidad entre el prestador del servicio y el usuario asegurando al mismo tiempo la igualdad de acceso a los servicios en todo el territorio.
- Los prestadores de servicios necesitan amplia autonomía para abordar la variedad y la naturaleza cambiante de las necesidades sociales
- Estos servicios están dirigidos por el principio de solidaridad y dependen generalmente en gran medida de financiación pública, a fin de asegurar la igualdad de acceso, independientemente de la riqueza o de la renta.
- Los proveedores sin ánimo de lucro así como los trabajadores voluntarios desempeñan un papel importante en la prestación de los servicios sociales, expresando así la capacidad de la ciudadanía y contribuyendo a la inclusión social, la cohesión social de las comunidades locales y la solidaridad entre generaciones.

4.2. El marco de Calidad en los servicios sociales de atención a la dependencia

El actual marco de calidad en los servicios sociales del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) tiene por objeto desarrollar una comprensión común de la calidad de los servicios sociales identificando los principios de calidad que estos servicios deben cumplir, de acuerdo a los artículos 34 y 35 de la Ley.

El marco de calidad tiene una naturaleza referencial, en la medida en que se encaja en un documento vinculante fruto del consenso en el Consejo Territorial (CT) del SAAD.

La definición de este marco se inicia con la aprobación el 27.11.2008, por el Consejo Territorial de Acuerdo en materia de Acreditación de centros y servicios (BOE de 12.12.2008).

Este Acuerdo, que será desarrollado a lo largo del 2011, por otro en materia de criterios, indicadores y estándares de calidad, ayuda a los poderes públicos responsables de la organización y de la financiación de los servicios sociales a desarrollar, al nivel apropiado, las herramientas específicas para la definición, la medida y la evaluación de la calidad de los servicios.

Así pues, servirá de referencia para definir, asegurar, evaluar y mejorar la calidad de estos servicios. El marco es lo bastante flexible para aplicarse en todas las Comunidades Autónomas y Entidades. Tiene por objeto ser compatible y complementario con los planteamientos de calidad ya existentes en el sector.

El CT cree que la adhesión a los principios de calidad identificados en el marco y la supervisión del cumplimiento de estos principios, especialmente mediante la utilización de los criterios de calidad propuestos, puede aumentar considerablemente la capacidad de organizar y prestar los servicios sociales de alta calidad.

Como la mayor parte de los servicios sociales dependen en gran medida de la financiación pública, un consenso sobre la calidad de los servicios sociales en el actual contexto en que los poderes públicos se exponen a restricciones financieras cada vez mayores, ayudará a los responsables políticos a priorizar las inversiones que promuevan el desarrollo continuo tanto de la calidad como de la rentabilidad de la prestación de los servicios sociales.

El desarrollo de un marco semejante también responderá al creciente interés de los poderes públicos, prestadores de servicios, interlocutores sociales, usuarios y otros interesados en el debate sobre la calidad de los servicios sociales.

Definir mejor la calidad de los servicios sociales también responde a la necesidad de abordar una demanda de servicios sociales que está volviéndose más compleja y diversa, así como la necesidad de proteger a los usuarios de los servicios sociales más vulnerables y de mejorar los resultados de los servicios sociales para los usuarios y demás interesados.

Los ciudadanos y usuarios de los servicios están exigiendo cada vez más participación, pero también en el caso de los vulnerables, mayor control sobre sus propias vidas y los servicios de los que se benefician.

Por otra parte, como la calidad del servicio está estrechamente relacionada con las cualificaciones y las condiciones laborales de los trabajadores del sector, el debate sobre la calidad de los servicios sociales puede ayudar a identificar las cualificaciones, requisitos de formación y mejora del entorno laboral, contribuyendo así al desarrollo futuro del sector de los "trabajos en blanco", frente a esos otros trabajos informales que nos acompañan, en gran número, en la satisfacción de las necesidades de apoyo individual que tenemos de manera creciente en España.

Estos principios de calidad expresan valores comúnmente compartidos y pretenden desarrollar una comprensión común de la calidad de los servicios sociales, así como facilitar el intercambio de experiencias y buenas prácticas.

Se dirigen a los poderes públicos responsables, a menudo a nivel autonómico o local, del desarrollo, la organización, la financiación y la provisión de los servicios sociales. También se dirigen a los prestadores de servicios en la medida en que conciernen a la prestación de servicios sociales y a los usuarios, para quienes representan una fuente importante de información sobre la calidad de los servicios sociales que se puede esperar. Estos principios son también relevantes directamente para los trabajadores y los empresarios del sector.

Veamos algunos de estos principios, a modo de decálogo:

i) Accesibilidad:

Se debe asegurar el acceso a una amplia cartera de servicios sociales a fin de proveer a los usuarios de una respuesta apropiada a sus necesidades así como de libertad de elección entre los servicios de la comunidad, o en la localización más beneficiosa para los usuarios y para sus familias.

Los servicios sociales deben ser de fácil acceso para todos los que lo requieran. Deben ser accesibles para los ciudadanos, la información y la asesoría imparcial sobre la cartera de servicios y los proveedores disponibles.

Además, deben proporcionarse a todas las personas, con participación en sus costes en función de su capacidad económica.

ii) Centrados en la persona:

Los servicios sociales deben abordar de manera oportuna y flexible las necesidades cambiantes de cada individuo con el objeto de mejorar su calidad de vida así como asegurar la igualdad de oportunidades. Por otro lado, deben tener en cuenta el entorno físico,

intelectual y social de los usuarios y deben ser respetuosos con sus especificidades culturales.

Deben proporcionarse los servicios apropiados sin discriminación basada en sexo, origen racial o étnico, religión o creencias, discapacidad, edad u orientación sexual. Debe prevenirse y sancionarse adecuadamente el abuso físico, mental y financiero de los usuarios yulnerables.

Además de estar planificados y centrados fundamentalmente en los beneficios para los usuarios, deben tener en cuenta, cuando proceda, los beneficios para sus familias, cuidadores informales y la comunidad.

iii) Completos, coordinados y continuos:

Los servicios sociales deben estar concebidos y prestados de manera integral e integrada, coordinados con las otras redes de bienestar social (salud, educación, empleo, vivienda, etc.), atendiendo las múltiples necesidades, capacidades y preferencias de los usuarios y, cuando proceda, de sus familias y cuidadores, y que tengan por objeto mejorar su bienestar.

Además, deben estar organizados con el fin de asegurar la continuidad de la prestación del servicio y, particularmente al responder a necesidades de larga duración y en evolución, según un planteamiento de ciclo vital que permita a los usuarios contar con una serie continua e ininterrumpida de servicios.

iv) Respeto a los derechos de los usuarios:

Los prestadores de servicios deben respetar los derechos y libertades fundamentales como aparecen en los instrumentos nacionales, europeos e internacionales de derechos humanos, así como la dignidad de los usuarios. Por otra parte, deben promover y aplicar los derechos de los usuarios en términos de igualdad de oportunidades, igualdad de trato, libertad de elección, autodeterminación y control de sus propias vidas.

v) Enfoque de calidad de vida:

La prestación de servicios debe permitir a los usuarios definir sus "mapas personales" y deben estar destinados a reforzar o mantener, su autonomía personal y sus capacidades.

Se debe fomentar la implicación activa de los usuarios, y, cuando proceda, de sus familias o personas de confianza y sus cuidadores informales en las decisiones relativas a la planificación, la prestación y la evaluación de los servicios.

vi) Servicios sociales basados en las redes sociales y en la comunidad:

El desarrollo de la prestación de servicios sociales basados en la comunidad requiere la implicación y la cooperación activas de todas las redes sociales interesadas tanto de los sectores públicos como privados: autoridades locales, usuarios de servicios, sus familias y cuidadores informales, organizaciones de usuarios, prestadores de servicios y sus organizaciones representativas, interlocutores sociales y organizaciones de la sociedad civil actuantes en la comunidad local.

Estas alianzas y las sinergias que se producen, son esenciales para la creación de una serie continua de servicios sociales que respondan a las necesidades locales, para el uso efectivo de los recursos y de la experiencia, así como para lograr la cohesión y la implicación social.

vii) Definición de procesos y planes de mejora:

Se debe definir claramente los papeles, responsabilidades e interrelaciones entre los actores implicados en la planificación, el desarrollo, la financiación, la prestación, el apoyo, la supervisión y la evaluación del servicio.

Hay que establecer, en base a las revisiones, evaluaciones y encuestas de satisfacción, planes y mecanismos de mejora sistemática continua. Todas esas actuaciones, junto con la información y compromisos de los servicios deben darse a conocer a través de las correspondientes Cartas de Servicio, puestas a disposición del público.

viii) Calidad en el empleo:

La clave está en las buenas condiciones laborales y entorno laboral, así como en la inversión en capital humano.

Se deben respetar los derechos de los trabajadores en especial, en lo que se refiere a los principios de confidencialidad, deontología y autonomía profesional inherentes a las relaciones de los servicios sociales.

Igualmente, asegurar respeto total de los principios de trabajo digno en el sector, incluida la no discriminación, la protección social, la protección sanitaria y de seguridad, el diálogo social, salarios dignos así como la igualdad de sexos y, en especial, la igualdad de retribuciones para trabajo de igual valor.

ix) Cualificación del capital humano:

Los servicios sociales deben ser provistos al 100%, por trabajadores cualificados, con las acreditaciones legalmente establecidas en el Sistema Nacional de Cualificaciones.

Los profesionales deben ser expertos y competentes, recibiendo formación continua por parte de los contratadotes, dentro de sus horas de trabajo.

x) Diseño y condiciones de seguridad:

Los servicios sociales deben proporcionarse en infraestructuras físicas adecuadas que respeten las normas de salud y seguridad para los usuarios, los trabajadores y los voluntarios. Igualmente se debe asegurar que las infraestructuras físicas sean adecuadas y cumplan con las normas de salud y seguridad y con los requisitos medioambientales.

Hay que promover normas de accesibilidad que sigan los planteamientos del "diseño para todos"; asegurando que todos los usuarios, incluidas las personas con discapacidad, tengan acceso fácil a las infraestructuras físicas y a los medios adecuados de transporte, a la información y la comunicación mediante la facilitación de la tecnología correspondiente

4.3. Los nuevos paradigmas

Los servicios sociales como dice Subirats, constituyen una "palanca del cambio" y se aplican al análisis y a la prevención de las causas estructurales que originan la exclusión o limitan el desarrollo de la vida autónoma.

Asimismo, se deben orientar a la integración de la ciudadanía en su entorno personal, familiar y social y a promover la normalización, facilitando el acceso a la ciudadanía a otros sistemas y políticas públicas de atención. Las políticas de servicios sociales deben incorporar el enfoque comunitario en todas sus intervenciones sociales, sin olvidar el enfoque personalizado.

En este contexto que acabamos de definir, las personas pasan de ser sujetos pasivos a ser sujetos activos de su propio bienestar y la prestación de servicios sociales debe basarse en la comprensión más profunda de la persona.

Se requiere una intervención menos burocratizada y "líquida". Líquida, en el sentido que Z. Bauman da a la falta de compromiso con el otro y a la relación puramente epidérmica

Deben reenfocarse los servicios sociales, desde la pura asistencia, a la promoción y la autonomía personal; desde la fragmentación a la globalidad y de la estandarización a la personalización. Se debe concentrar la actuación integradora en las diversidades personales y en las capacidades, más que en las dificultades o en las carencias.

Se debe tender hacia la planificación y atención centrada en la persona. Esta concepción se sustenta en dos grandes puntales: el empoderamiento y la calidad de vida. Ambos conceptos nos "invitan" a una prestación de servicios, del que la personalización es el eje de actuación (Shallock y Verdugo, 2003).

Cuando hablamos de empoderamiento, estamos hablando de relaciones simétricas; de derechos de cara a la participación y de obligaciones y responsabilidad ciudadana; en planos de respeto, de igualdad y de reconocimiento mutuo y en una visión de la persona como portadora de capacidades.

Cuando hablamos de calidad de vida, partimos de la comprensión holística de unos individuos, cuyo bienestar depende de multitud de aspectos. De nuevo lo personal, lo comunitario y lo trasversal y el centrarse y el planificar las actuaciones partiendo del individuo, de sus mapas personales, familiares y de lo que le rodea.

La propuesta que se hace es que toda intervención social debe partir de esta comprensión y, por tanto, atender simultáneamente todas aquellas facetas de la vida del individuo en las que se da alguna necesidad, sin dejar de prevenir y actuar en las raíces y en la transformación de los determinantes de la exclusión o la dependencia.

5. RETOS Y APUESTA DE FUTURO

Este cambio de paradigma supone derribar el gran muro de la burocratización de los servicios sociales, en el sentido negativo de esta palabra, combatir el gran riesgo de cualquier actividad en la prestación de servicios, como es la inercia, lo tradicional y lo acomodaticio, introduciendo acciones programadas y exhaustivas de reciclaje profesional, estableciendo mapas de procesos que permita racionalizar lo que hacemos y criterios de calidad con sus planes de mejora correspondientes. Sin dejar de poner el foco de nuestra actividad centrado en la persona y en su contexto.

Necesitamos hacer verdad la apuesta por un cuarto pilar del Estado de Bienestar. Necesitamos unos servicios sociales profesionalizados, modernos, con soluciones informáticas generalizadas, eficaces, que evalúen periódicamente lo que hacen, que se comparen. Necesitamos construir unos Servicios Sociales inteligentes. Los Servicios Sociales del siglo XXI, versus los resabios y ramalazos de los inicios de lo social en la segunda mitad del siglo pasado.

Los datos disponibles muestran que los servicios sociales desempeñan un papel esencial en la lucha contra la pobreza y la exclusión social. Que son generadores de seguridad y bienestar social. Y es absolutamente pertinente recordar en estos tiempos que son generadores de actividad económica y empleo.

Son, además, una excelente herramienta para las políticas activas, en todos los sentidos, incluidos los relativos al seguimiento de la eficacia de las prestaciones económicas que otorga la administración laboral en materia de protección al desempleo, o a los itinerarios de inserción laboral y social.

Esta sí es una apuesta segura y no el ladrillo. Es una inversión con retorno. Es una necesidad mínimamente satisfecha. Es el edificio de nuestro bienestar aún inconcluso.

Por todo ello, podemos concluir que realmente nos encontramos en un momento trascendental para el futuro de este sistema, donde los servicios sociales pueden salir de la situación de fragilidad actual, y convertirse en un sistema similar al sanitario o educativo, o, por el contrario, pueden continuar jugando un papel subordinado al resto de sistemas, de "cenicienta del modelo de bienestar español", con la misión de seguir intentando paliar las carencias, los fallos y las lagunas del modelo general.

BIBLIOGRAFÍA

AEVAL (2008). "La participación de la Administración General del Estado en el Sistema para la autonomía y atención a la dependencia". BAUMAN, Z. (2000) La modernidad líquida. 2000.

COMUNICACIONES. Comisión Europea sobre servicios sociales de interés general. 2006 y 2007.

FANTOVA, F. (2004). Ponencia "Tendencias y apuestas en gestión de calidad para los servicios sociales". Jornadas IMSERSO/CIES Universidad Autónoma de Barcelona.

FEMP (2010). Propuesta para la configuración de un modelo actualizado de Servicios Sociales Municipales.

FERNÁNDEZ MUÑOZ, J.N. (2000) La evolución de los servicios sociales en España. Capítulo 13 de Gerontología Social. Ed. Pirámide.

FERNÁNDEZ MUÑOZ, J.N. (2009). El Sistema de Información del SAAD. Monográfico sobre Dependencia de la Revista Presupuesto y Gasto Público. nº 58/2009. Ministerio de Economía y Hacienda.

GARAU, J. (2005). "Guía para la gestión de la calidad de los procesos de servicios sociales". Ed. INTRESS.

RESOLUCIÓN de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

SHALOCK, R.L. y VERDUGO, M.A. (2003). The concept of quality of life in human services: a handbook for human service practitioners. American Association on Mental Retardation. Washington D.C.

SUBIRATS HUMET, J. y equipo (2007). "Los servicios sociales de atención primaria ante el cambio social". Ed. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

La calidad en la gestión de los Servicios Sociales Municipales. Algunas experiencias de INTRESS

ANTONIO SÁNCHEZ AGUADO

Consultor y formador en sistemas de calidad en el sector de la acción social en la División de Consultoría y Calidad de INTRESS.

Recibido: 31 de enero de 2011 - Aceptado: 21 de febrero de 2011

RESUMEN

Queremos presentar en este breve artículo dos experiencias de INTRESS en el desarrollo de buenas prácticas que puedan ayudar a la implantación de sistemas de gestión de calidad en las administraciones locales así como en organizaciones y entidades del Tercer Sector.

Se expone pues, por un lado, la experiencia desarrollada en la Concejalía de Acción Social, Mujer y Familia del Ayuntamiento de Valdemoro (Madrid) a través de la formación de sus profesionales en la gestión por procesos y la mejora continua y por otro lado, la iniciativa "Indicadores Sociales" desarrollada por la red de Consultoría Social, para el desarrollo de una Web de indicadores sociales que permita compartir resultados y buenas prácticas en entidades de acción social.

PALABRAS CLAVE: Calidad, procesos, procedimientos, mapa de procesos, gestión por procesos, mejora continua, indicadores, documentos, registros, objetivos, resultados, Benchmarking.

CORRESPONDENCIA

tonisanchez@intress.org

ABSTRACT

This short article sets out to present two schemes carried out by INTRESS in the development of good practices which may be of help in the implementation of quality management systems in local administrations as well as in Third Sector organisations and bodies.

This presentation therefore puts forward the scheme undertaken at the Department of Social Action, Women and Family of Valdemoro (Madrid) Council, by training professionals in management by processes and continuous improvement and, on the other hand, the "Social Indicators" initiative implemented by the Social Consultancy network, for developing a social indicator Web enabling results and good practices to be shared among social action bodies.

KEY WORDS: Quality, processes, proceedings, process map, management by processes, continuous improvement, indicators, documents, records, objectives, results, Benchmarking.

PRESENTACIÓN

INTRESS es una asociación sin finalidad de lucro creada en el año 1984 y declarada de Utilidad Pública en el año 2004. En el año 1988, INTRESS asume por primera vez la gestión de un servicio público para el Ayuntamiento de Barcelona.

Las áreas en las que INTRESS desarrolla su intervención son:

- infancia y familia,
- personas con discapacidad,
- atención a las personas mayores,
- personas con enfermedad mental,
- mujer y violencia de género,
- consultoría y formación.

De acuerdo a los datos de la memoria de la entidad de 2009, cuenta con un total de 1.146 trabajadores y gestiona 108 servicios en Cataluña, Islas Baleares y Madrid.

Desde el año 2000, la División de Consultoría y Calidad, viene trabajando para acercar la calidad al Tercer Sector y a la Administra-

ción, buscando la mejora de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

En 2009 ha colaborado con 184 entidades del Tercer Sector del estado español para la implantación de sistemas de gestión de calidad y de mejora.

INTRESS viene colaborando en diferentes iniciativas y proyectos con administraciones públicas y otras organizaciones para la promoción de la mejora continua en el Tercer Sector, entre las que destacan su participación en el proyecto para el desarrollo de la norma "ongconcalidad", así como otras iniciativas como la formación online en el Sistema Básico de Calidad de la Generalitat Valenciana, el desarrollo de cursos de calidad online para la Dirección General de Calidad de los Servicios del Govern Balear, el desarrollo del proyecto de "www.indicadoressociales.org" con financiación del Ministerio de Sanidad y Política Social, la participación en el proyecto "Xarxanet" de la Generalitat de Catalunya o la constitución de la Red de Consultoría Social entre otras

LAS EXPERIENCIAS

Introducción de la Gestión de Calidad en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valdemoro

Valdemoro es un municipio situado al sur de la Comunidad de Madrid, a 27 kilómetros de la capital, en la comarca de La Sagra y generalmente es incluido en el Área Metropolitana de Madrid

En los últimos quince años ha vivido un fuerte crecimiento demográfico, contando en 2009 con 62.750 habitantes. Este fuerte incremento poblacional ha propiciado el desarrollo de nuevas infraestructuras sanitarias, sociales, educativas, de transporte y de ocio.

El Ayuntamiento de Valdemoro se organiza en 13 concejalías, entra las que se encuentra la de Acción Social, Mujer y Familia. Algunos de los servicios con que cuenta esta concejalía son el Centro de Servicios Sociales *El Restón*, un Centro Ocupacional para personas con Discapacidad, un Centro de Estancias Diurnas de Mayores y la Residencia Municipal de Mayores.

El objetivo del proyecto es "formar al equipo técnico y responsables de los servicios sociales del Ayuntamiento de Valdemoro en la gestión por procesos, de forma práctica, mediante el conocimiento y aplicación de herramientas para la mejora continua en la gestión de la organización y su aplicación en las labores cotidianas".

Las actividades del proyecto:

- 1. Informar y sensibilizar a todo el personal de las UTS del trabajo a realizar.
- 2. Formación en gestión por procesos: conocimientos y técnicas para la mejora continua en la organización.
- Elaboración del Mapa de Procesos de la Dirección de Servicios Sociales. Identificación y calcificación de los diferentes procesos, así como de los responsables de los mismos.

- 4. Documentar los procesos clave de la Dirección de Servicios Sociales identificando en cada uno de ellos lo siguiente:
 - Misión y objetivos del proceso.
 - Requerimientos, necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.
 - Objetivos, indicadores y metas.
 - Actividades, personas que participan en cada una de las actividades y sus roles.
 - Documentos y registros asociados.
 - Procedimientos vinculados.

Condiciones para garantizar el éxito del proyecto:

- La propia organización ha de ser la protagonista en las mejoras.
- La organización y las personas han de jugar un papel activo en todo el proceso.
- Nombrar una persona que dinamice la implantación de los acuerdos adoptados en el desarrollo del proceso.
- Disponer de un equipo guía que sirva de dinamizador y catalizador de los conocimientos adquiridos al resto de las personas de cada una de las áreas a la que representa.

Algunos resultados:

Identificación del Mapa de Procesos (véase Figura 1).

Definición y documentación, entre otros, del Proceso de Acogida, identificando sus objetivos, necesidades y expectativas de los grupos de interés, identificación de puntos críticos e indicadores así como la definición de los procedimientos de "Trato y atención al cliente" y sus instrucciones de trabajo.

El proyecto continuará durante el año 2011, finalizando la documentación de los procesos de la organización y con la elaboración de un sistema de medición de satisfacción de los beneficiarios-as y del personal que trabaja en los Servicios Sociales del ayuntamiento con la finalidad de identificar mejoras en los procesos y en la organización.

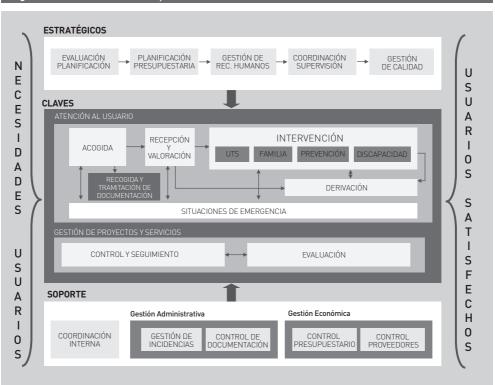


Figura 1.- Identificación del Mapa de Procesos

2. "Sistema online de indicadores compartidos para la mejora de la calidad en la acción social"

Es un proyecto impulsado por la Red de Consultoría Social, integrada por INTRESS, Fundación PERE TARRÉS, Fundación EDE, CIREM y SUSTENTIA.

Se realizó un análisis en el Tercer Sector para la introducción de indicadores que ayudaran a medir los resultados en la acción social, en el que se detectaron las siguientes necesidades:

- Identificar los indicadores más adecuados: cómo medir los resultados de acción social, cómo pasar de lo cualitativo a lo cuantitativo y qué indicadores reflejan mejor nuestro valor añadido como Tercer Sector.
- Establecer objetivos ambiciosos y realistas que impulsen a la organización a la mejora.

- Gestionar los indicadores a través de un único sistema y a través del ciclo del PDCA.
- Manejar herramientas y fuentes que faciliten la recogida y el análisis de la información.

Partiendo de las experiencias y antecedentes previos en la gestión de indicadores vinculados al mundo de la acción social (Club de Excelencia en Gestión, Fundación Euskalit, Proyecto FOCA y Foro REDEX de FEAPS, Proyecto de Benchmarking de la UNAD y los Círculos Intermunicipales de Calidad en Servicios Sociales de la Diputación de Barcelona), el proyecto ha desarrollado las siguientes actividades:

 Recopilación de experiencias, modelos y normativas en relación a la gestión de indicadores en la acción social, así como entrevistas a organizaciones del tercer sector, administraciones públicas y expertos.

- Validación de una propuesta de "Guía de Indicadores", revisada y contrastada por más de 80 entidades de la acción social.
- Presentación y difusión de la "Guía de Indicadores" consensuada y definitiva así como del aplicativo informático y de la página web a través de jornadas en diferentes territorios.
- Registro e introducción de datos por las entidades para compartir resultados, desarrollar experiencias de benchmarking y conocer buenas prácticas.

Los indicadores seleccionados han sido agrupados por factores clave:

Indicadores clave no económicos:

- Cumplimiento de la misión o de la visión,
- Impacto a corto y largo plazo,
- Efectividad de los programas o servicios, Sostenibilidad de la organización,
- Imagen social,
- Buen gobierno.

Indicadores clave económicos:

- Diversificación de ingresos/independencia.
- Tipología de gastos,
- Resultados económicos.
- Inversiones.
- Coherencia presupuestaria.

Indicadores de gestión:

- Procesos.
- Coherencia entre la misión y las actividades,
- Alianzas y otras partes interesadas,
- Comunicación.
- Transparencia y rendición de cuentas,
- Tecnología,
- Innovación,

- Información y conocimiento,
- Gestión ambiental,
- Cumplimiento de requisitos y estándares.

Indicadores de Destinatarios - personas:

- Nuevos destinatarios,
- Atributos del servicio,
- Relaciones con los destinatarios,
- Calidad de vida,
- Satisfacción.
- Participación.

Indicadores de Destinatarios - financiadores:

- Nuevos financiadores,
- Atributos del servicio.
- Relaciones con los financiadores.
- Fidelización
- Satisfacción
- Subsanación de errores.

Indicadores del equipo de personas:

- Motivación,
- Implicación y participación,
- Satisfacción,
- Rotación.
- Formación,
- Logros y competencias,
- Salarios por categorías,
- Productividad

El proyecto se basa en el deseo de colaboración mutua entre las entidades y organizaciones que participan mediante la introducción de los resultados de sus indicadores, lo que nos permite poder comparar nuestros resultados, hacer un seguimiento de las tendencias y aprender y compartir buenas prácticas.

El aplicativo y la página web www.indicadoressociales.org están ya operativas y a vuestra disposición.

BIBI IOGRAFÍA

AENOR. Norma ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

MTAS; INTRESS (2001) Contenido de la Norma ONG con Calidad. INTRESS.

Garau, J. (2005), Guía para la implantación de un Sistema Básico de Calidad, Generalitat Valenciana.

Club Gestión de Calidad (2004), Creación de valor sostenible para grupos de interés.

Club Gestión de Calidad (1999), Gestión de los procesos.

Club Gestión de Calidad (1998), Guía práctica de cómo formular y desplegar la política y estrategia de una organización.

Club Gestión de calidad (1997), Medición de la satisfacción de los clientes.

Club Gestión de calidad (1995), Método práctico para identificar las expectativas de los clientes.

www.redconsultoriasocial.net

www.indicadoressociales.org

Renta de emergencia familiar en Gandia

Mª DOLORES SANCHÍS IZQUIERDO y GUSTAVO ZARAGOZA PASCUAL

Ayuntamiento de Gandia

Recibido: 21 de febrero de 2011 - Aceptado: 23 de marzo de 2011

RESUMEN

Sensible ante la situación económica y de nuevas necesidades emergentes, el Ayuntamiento de Gandia, como principal promotor de políticas sociales, considera necesario integrar dentro de sus iniciativas para promover la igualdad, la solidaridad y la mejora de la calidad de vida, un recurso económico para paliar las distintas situaciones en las que se encuentran familias sin ingresos debido a que los adultos integrantes de la unidad familiar se encuentran en situación de desempleo. Se impulsa, como respuesta a estas nuevas necesidades, una prestación de carácter periódico denominada Renta de Emergencia Familiar (REF) que viene acompañada de un conjunto de actuaciones de carácter municipal dirigidas a apoyar a los vecinos de la localidad durante el año 2009. Las actuaciones previstas se sitúan en el ámbito competencial de las administraciones locales sin sustituir actuaciones correspondientes a otras administraciones.

La Renta de Emergencia Familiar es una prestación económica periódica destinada a todas las familias que carezcan de recursos económicos suficientes, dirigido a cubrir las necesidades más básicas y mantener la calidad de vida de la familia, en un periodo de crisis económica.

PALABRAS CLAVE: Crisis económica mundial, nuevas necesidades, nuevo perfil de usuarios de Servicios Sociales, políticas sociales municipales, itinerarios de inserción laboral, prestación económica familiar.

CORRESPONDENCIA

lsanchis@gandia.org; gustavo.zaragoza@uv.es

ABSTRACT

Gandia Council, as main promoter of social policies, is well aware of the economic situation and the new emerging necessities. As part of its initiatives to promote equality, solidarity and an improvement in the quality of life, the Council has thus considered it necessary to integrate an economic recourse to palliate the different situations in which families with no income find themselves, through the adults forming the family unit being in an unemployment situation. As a response to these new needs, a regular benefit, known as Family Emergency Income (REF) is being implemented, accompanied by a number of municipal measures intended to support the local residents in 2009. The measures envisaged are set in the sphere of competence of local administrations without being intended to replace any action taken by other administrations.

Family Emergency Income is a regular economic benefit intended for all the families who do not have sufficient economic resources, intended to cover the most basic needs and to maintain the family's quality of life in a period of economic crisis.

KEY WORDS: Worldwide economic crisis, new needs, new profile of Social Service users, municipal social policies, job-finding itineraries, family economic benefit.

PRESENTACIÓN

En el momento más grave de la *crisis econó-mica*, desde los Centros de Servicios Sociales se comprueba la incorporación paulatina de un *perfil nuevo de solicitantes* de ayuda, relacionado con la pérdida del empleo y la falta de otro tipo de soportes de apoyo.

En esa coyuntura, desde la Corporación Municipal, se propone la continuidad en el incremento de los impuestos municipales, como se viene haciendo todos los años, y se calcula un aumento aproximado de 600/700 mil euros respecto a la recaudación del año anterior. Ante la situación de crisis económica se propone destinar toda esta cantidad para *Políticas Sociales Municipales, suponiendo un incremento presupuestario.*

Desde el Departamento de Bienestar se analizan las distintas posibilidades existentes en materia de prestaciones sociales, descartando opciones de pago único o de dispensación de servicios, se opta por la fórmula de una prestación económica de pago mensual con una periodicidad máxima de seis meses.

La denominación que se propone es la de Renta de Emergencia Familiar, para subrayar el carácter de atención a familias que estaban teniendo problemas con el empleo y tenían al menos uno de sus integrantes parados, además era importante destacar el origen de la situación de precariedad, vinculado con el momento de inicio de la crisis económica, es decir, parados que tuvieran su origen en 2008; igualmente era importante reflejar que *no se* trataba de población excluida, cronificada y se establecía como requisito la cotización previa por un periodo mínimo de 6 meses. Con este punto de partida se toma como referente la normativa de la Renta Garantizada de Ciudadanía de la CV y se adapta con algunas características particulares como son:

- El límite de recursos se sitúa en el 59% del IPREM, que además es el importe a subvencionar mensualmente.
- Se contempla la posibilidad de la propiedad de una segunda vivienda siempre y cuanto se ponga en alquiler a través de l'Agencia municipal d'Habitatge.

- Los beneficiarios de la REF, tienen un tratamiento especial en materia de impuestos municipales ya que se les considera una moratoria de pago por un año y además se les otorgan automáticamente prestaciones asistenciales como la beca de comedor.
- La fecha de finalización de esta medida coincide con el final del año fiscal 31 de diciembre

Con fecha 12 de enero de 2009 se aprueban por *Junta de Gobierno* las instrucciones para la aplicación de esta medida, y en fecha 28 de enero la perciben las primeras 25 familias solicitantes. Cabe destacar la inmediatez con la que se implanta la prestación. Las instrucciones aprobadas son las siguientes:

JUSTIFICACIÓN/ PRFÁMBULO

Sensible ante la situación económica y de nuevas necesidades emergentes, el Ayuntamiento de Gandia, como principal promotor de políticas sociales, considera necesario integrar dentro de sus iniciativas para promover la igualdad, la solidaridad y la mejora de la calidad de vida, un recurso económico para paliar las distintas situaciones en las que se encuentran familias sin ingresos debido a que los adultos integrantes de la unidad familiar se encuentran en situación de desempleo. Se impulsa, como respuesta a estas nuevas necesidades, una prestación de carácter periódico denominada Renta de Emergencia Familiar (REF) que viene acompañada de un conjunto de actuaciones de carácter municipal dirigidas a apoyar a los vecinos de la localidad en el presente ejercicio económico. Las actuaciones previstas se sitúan en el ámbito competencial de las administraciones locales sin sustituir actuaciones correspondientes a otras administraciones

DEFINICIÓN

La Renta de Emergencia Familiar es una prestación económica periódica destinada a todas las familias que carezcan de recursos económicos suficientes, dirigido a cubrir las necesidades más básicas y mantener la calidad de vida de la familia, en un periodo de crisis económica. Para lo cual se establece una prestación de carácter periódico por tres meses, ampliable a otros tres.

Su periodo de vigencia será exclusivamente durante el año 2009, con la finalidad principal de actuar como amortiguador temporal y fórmula puente a la espera de otro tipo de prestaciones a las que se tenga derecho. La percepción de la prestación económica conlleva la participación en programas integrales que favorezcan la incorporación e inserción laboral de las personas y colectivos en situación de necesidad, especialmente en materia de formación y empleo, así como una serie de beneficios en servicios y prestaciones municipales.

TITULARES y REQUISITOS

La Renta de Emergencia Familiar municipal puede ser solicitada y percibida, por toda persona mayor de 25 años y menor de 65 años que cumpla con los siguientes. Sin perjuicio de lo anterior, también podrán ser titulares aquellos mayores de 18 años que tengan a su cargo a menores de edad o discapacitados. En todo caso deberán cumplir los siguientes requisitos:

Requisitos:

- Estar empadronado y residir en Gandia, al menos con un año de antelación a realizar la solicitud.
- Tener nacionalidad española o de cualquier Estado miembro de la Unión Europea. Asimismo, los nacionales de otros países tendrán derecho al salario social municipal en igualdad de condiciones que

los españoles y los nacionales de cualquier país de Europa, siempre que todos los miembros que den derecho a los beneficios a que se refiere el salario social municipal acrediten su residencia legal en la Comunidad Valenciana, en los términos establecidos en la LO 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, reformada por la LO 8/2000, de 22 de diciembre, y su normativa de desarrollo.

- Que resida en un hogar independiente o asimilado.
- Que no disponga, a pesar de procurarlos, de los medios económicos necesarios para mantener una adecuada calidad de vida.
 Se consideran en esta situación las unidades familiares o de convivencia que no obtengan unos ingresos suficientes para hacer frente a los gastos derivados del endeudamiento coyuntural, y del momento de crisis económica general.
- Que la renta per cápita de los miembros de la Unidad Familiar no supere la cuantía a conceder.
- Que se presente justificación acreditativa de haber solicitado previamente, de los organismos correspondientes, las pensiones y/o prestaciones a que tengan derecho.
- Que al menos uno de los miembros mayores de 16 años de la Unidad Familiar estén, en el momento de pedir la REF, en situación de paro.
- Que la situación de paro acreditada tenga su origen a partir de enero de 2008.
- Que firmen y se comprometan en un documento de contraprestación a realizar un plan de inserción y/o formación sociolaboral, para lo cual deberán aportar un curriculum profesional en el momento de la tramitación de la prestación.
- Que cualquiera de los miembros de la unidad familiar no haya causado baja voluntaria no justificada en su trabajo, ni haya rechazado alguna oferta nueva.

- Que acredite un periodo previo de cotización a la Seguridad Social en los últimos tres años, con un tiempo mínimo de seis meses trabajados.
- Autorizar a los Servicios Sociales Municipales para acceder a información del solicitante existente en otras administraciones públicas.

A los efectos de la presente renta, se entenderá como unidad familiar aquella unidad de convivencia formada por dos o más personas unidas por vínculos matrimoniales u otra forma de relación permanente análoga a la conyugal, por adopción, por consanguinidad hasta el segundo grado o afinidad hasta el primer grado. Queda excluida, en todo caso, la convivencia por razones de amistad o conveniencia.

Se considera hogar independiente el marco físico de residencia permanente, donde residen exclusivamente la persona o personas que componen la unidad familiar o de convivencia.

No obstante, se asimilan a hogar independiente la convivencia de los destinatarios/as en otro hogar, cuando éstos hayan tenido que abandonar la residencia habitual por causa de violencia en el ámbito familiar o de género, fuerza mayor, tratamiento terapéutico.

GUÍA DE TRAMITACIÓN

El procedimiento para la concesión del salario social municipal se iniciará a instancia de parte mediante solicitud que se presentará en el registro general de entrada del Ayuntamiento de Gandia. Necesariamente deberá contar con un informe social favorable y se requerirá la documentación acreditativa de los requisitos exigidos para tener acceso a la prestación, tras lo cual pasará por la Comisión Técnica correspondiente en la que se realizará propuesta de concesión o denegación y su aprobación se realizará mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Municipal.

OBLIGACIONES DE LOS BENEFICIARIOS

- A cumplir con lo especificado en un plan de inserción y/o formación sociolaboral, participando de modo activo en dicho plan.
- A informar de cualquier cambio en la situación económica y/o familiar.
- Atender adecuadamente las necesidades de los menores a su cargo y, especialmente la escolarización obligatoria de los mismos.
- No practicar, promover ni inducir a la mendicidad.
- Aplicar las prestaciones a las finalidades establecidas.
- En el caso de propietarios de más de una vivienda, estarán obligados a ofrecer, la residencia no habitual, a la Oficina Municipal de Habitatge, en concepto de alquiler.

CUANTÍA Y BENEFICIOS

- La cuantía estará en función de los ingresos familiares o de convivencia y del número de miembros que componen la misma. Su pago será mensual, dependiendo de la continuidad de la misma.
- La cuantía de Renta de Emergencia Familiar para un único miembro, será del 59% del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM). Dicha cuantía se incrementará en un 5% del IPREM si existe un segundo miembro en la unidad familiar o de convivencia, y en un 3% para cada uno del tercero y siguientes miembros de dicha unidad. El importe máximo a percibir por una misma unidad familiar será el resultante de aplicar los incrementos indicados hasta un máximo de cinco miembros.
- Los beneficiarios de la Renta de Emergencia Familiar se incorporarán, directamente, a las Políticas Activas de Empleo del Ayuntamiento de Gandia.

- Los beneficiarios de la REF se verán favorecidos por una moratoria en los impuestos municipales del ejercicio presente y bonificaciones fiscales, equiparables a otros colectivos
- Los beneficiarios de la REF contarán con la aplicación de descuentos en precios públicos municipales y acceso gratuito a las prestaciones socioeducativas municipales, durante el periodo de vigencia de la prestación.

MODIFICACIÓN Y SUSPENSIÓN

- Podrá modificarse o suspenderse cuando exista un cambio en las situaciones personales, económicas o patrimoniales de cualquiera de los miembros de la unidad familiar
- Si cualquiera de los destinatarios percibe con carácter temporal ingresos económicos computables para el cálculo de la prestación, por un importe en cómputo mensual igual o superior al salario social municipal podrá procederse a suspender la prestación por el tiempo que persistan estas circunstancias.

EXTINCIÓN

- Haberse producido la inserción laboral
- Renuncia de la persona perceptora
- Fallecimiento de la persona titular
- Pérdida de cualquiera de los requisitos que dieron lugar a su reconocimiento
- Traslado a otro municipio.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente prestación estará sometida a la existencia de disponibilidad presupuestaria.

La presente norma entrará en vigor el día siguiente a su aprobación por la Junta de Gobierno Local.

PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE LA MEDIDA

La puesta en marcha de la REF coincide con algunas *medidas de mejora en los Centros de Servicios Sociales*, concretamente la incorporación de la figura del Informador que dará cita con los Trabajadores Sociales e informará de la prestación, los requisitos y la documentación a aportar. Por otro lado se lleva a cabo al mismo tiempo la ampliación de una zona más de atención de Servicios Sociales, además de las cuatro que existían hasta ese momento, con estas medidas se pretende y se consigue resolver el problema de listas de espera en la atención en los Centros Sociales que a partir del inicio de la crisis desbordan los Centros.

A pesar de la mayor afluencia de ciudadanos a los Centros Sociales, la gestión de la REF se lleva a cabo con el *mismo número de Trabajadores Sociales municipales* sin un incremento de plantilla ni definitivo, ni provisional.

Cada una de las solicitudes de REF presentadas se analiza mediante un **sistema de**

gestión individualizada profesional a cargo de una Trabajadora Social ya que aparece entre los requisitos la necesidad del informe social de valoración de la situación de necesidad.

Se beneficiaron de la medida un total de 678 familias y el importe total de gestión supuso 800.470 euros con la siguiente distribución mensual en la que se ven unas diferencias notables de acceso, conforme la medida se fue conociendo por los vecinos de la ciudad. Igualmente se evidencia el carácter menguante en el último tramo del año, relacionado con la aparición de las nuevas posibilidades expuestas con anterioridad. (Ver Gráfico 1).

También las diferencias entre los distintos barrios son considerables, justificadas en función de las condiciones particulares de los vecinos de cada barrio. (Ver Tabla 1).

Una vez aprobada la propuesta de REF, todos los miembros de la unidad familiar en edad laboral, de las familias perceptoras, pasan a formar parte de un Plan Integral de Ocupación que gestionan los Servicios Municipales de Empleo. Este colectivo se convierte en prioritario a la hora de generar empleo procedente del Plan E.

Gráfico 1.- Resumen anual

MES	Total Aprobadas
ENER0	25
FEBRER0	68
MARZ0	156
ABRIL	110
MAYO	100
JUNI0	112
JULI0	10
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	14
OCTUBRE	15
NOVIEMBRE	46
DICIEMBRE	22

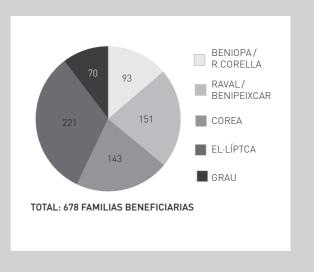


Tabla 1 Análisis de los datos de gestión								
MES	Beniopa R. Corella	Raval Benipeixcar	Corea	El·líptca	Grau	Total €		
ENERO	1.808,04	1.778,18	0,00	5.326,46	0,00	8.912,68		
FEBRERO	8.366,28	7.119,82	6.046,72	10.030,92	1.455,70	33.019,44		
MARZ0	15.497,16	17.082,54	16.555,84	29.053,72	9.636,84	87.826,10		
ABRIL	18.245,60	25.983,94	27.420,68	37.082,84	13.151,06	121.884,12		
MAYO	15.421,28	25.396,30	29.604,64	42.785,02	14.030,52	127.237,76		
JUNIO	16.836,62	33.578,48	31.621,62	47.824,25	16.274,38	146.135,35		
JULI0	18.302,32	27.812,40	27.056,96	36.663,44	13.127,88	122.963,00		
AGOSTO	11.130,08	17.788,66	17.226,56	20.103,60	9.700,74	75.949,64		
SEPTIEMBRE	1.087,98	1.072,80	1.057,62	3.953,84	367,72	7.539,96		
OCTUBRE	1.440,52	2.528,50	2.793,96	5.379,18	735,34	12.877,50		
NOVIEMBRE	2.558,86	6.668,72	7.468,06	9.996,56	2.134,32	28.826,52		
DICIEMBRE	2.528,50	6.612,00	8.571,22	6.762,98	2.824,22	27.298,92		
TOTAL	113.223,24	173.422,34	175.423,88	254.962,81	83.438,72	800.470,99		

El objetivo principal de los Planes de Ocupación es ayudar a las personas desocupadas a encontrar trabajo a través de la realización de acciones tales como la orientación profesional, cursos de formación, búsqueda de ofertas de trabajo y derivación a empresas.

Entre las actuaciones realizadas dentro del Plan Integral de Ocupación podemos destacar:

- Entrevistas individuales para determinar el grado de ocupabilidad de los participantes.
- Planificación de itinerarios personalizados de inserción laboral
- Prospección de empresas para conseguir ofertas de trabajo para los participantes adecuadas a su perfil.

- Seguimiento de la situación laboral de los participantes.
- Facilitar a las empresas la formación según sus necesidades.

En el último trimestre del año 2009, se ponen en marcha dos nuevas prestaciones sociales: se produce la promulgación del PRODI (Programa temporal de protección por desempleo e inserción) que acoge a una parte importante de posibles beneficiarios de REF y se firma un convenio de colaboración con la Generalitat para gestionar la Renta Garantizada de Ciudadanía, por tanto se considera que parte de las carencias que dieron origen a la medida se podían considerar subsanadas

Tabla 2 Resumen gestión de los Servicios Municipales de Empleo					
Resumen gestión de los Servicios Municipales de Empleo	Número				
Usuarios derivados por Servicios Sociales a los Servicios Municipales de Empleo	998				
Usuarios insertados	239				
Usuarios descartados del Plan de Ocupación por incidencias diversas	378				
Usuarios finales restantes	381				

CONCLUSIONES

Nuestra finalidad con esta comunicación es aportar un eiemplo de cómo una administración local se puede implicar, de manera efectiva, en un periodo de crisis económica, para combatir la exclusión social, con estrategias novedosas y superando los marcos tradicionales de intervención. No obstante, la experiencia nos dice que el resultado final está lleno de luces y también de sombras; entre las primeras posiblemente lo más llamativo sea el *número de empleos que se alcanzaron*, así como la atención mediante una fórmula sumamente digna de generación de recursos económicos que procedían de los vecinos de la ciudad, a través de los impuestos y que retornaban al patrimonio común, por medio del fomento de la capacidad de consumo de aquellos que se beneficiaron de estas medidas. Esta medida ha servido, también para reforzar el papel de los técnicos de la intervención social y aumentar su conocimiento entre clases sociales de tipo medio que no suelen ser clientes habituales por no estar sometidos a zonas de vulnerabilidad o exclusión social.

En cuanto a los aspectos negativos, destacar la intensidad del problema, una crisis de carácter mundial y la escasa capacidad que tiene un municipio para poder dar respuestas solventes ante un problema tan grave de crecimiento del desempleo y de la exclusión social como la que se ha vivido en estos últimos años. En este apartado de sombras la sobrecarga profesional para las trabajadoras sociales responsables de poner en marcha la medida ya que se adoptó sin que se produjera un incremento de la plantilla de técnicos del Ayuntamiento.

Servicio jurídico especializado en materia de extranjería de la Mancomunitat Intermunicipal de l'Horta Sud

TERESA FRUTOS IGLESIAS y EMPAR LÓPEZ I AGÜES

Abogadas del Centro Comarcal de Servicios Interculturales, Mancomunitat Intermunicipal de l'Horta Sud. Valencia. España.

Recibido: 24 de marzo de 2011 · Aceptado: 28 de marzo de 2011

RFSUMFN

El Centro Comarcal de Servicios Interculturales cuenta con un servicio jurídico especializado en materia de extranjería. La normativa de extranjería determina el estatuto jurídico de las personas inmigrantes y su acceso a los distintos recursos y servicios. Es un servicio de información, asesoramiento y tramitación de expedientes dirigido a personal técnico municipal, empresariado y cualquier persona interesada. A través de sus distintas actuaciones, promueve la inclusión social de las personas inmigrantes y su participación en la vida económica, social y política.

PALABRAS CLAVE: Servicio jurídico, inmigrantes, inclusión social.

ABSTRACT

The County Centre for Intercultural Services provides a legal service specialising in immigration. Immigration regulations determine the legal status of immigrants and their access to different resources and services. Intended for professional council staff, the business community, and anyone who is interested, the Centre provides information, advisory services, as well as help in processing official documents. Its sphere of activities helps promote the social inclusion of immigrants and their involvement in economic, social, and political life.

KEY WORDS: Legal service, immigrants, social inclusion.

CORRESPONDENCIA

ccsi.juridico@mancohortasud.es

La Mancomunitat Intermunicipal de l'Horta Sud de Valencia está integrada por los Ayuntamientos de Alaquàs, Albal, Alcàsser, Aldaia, Alfafar, Benetússer, Beniparrell, Catarroja, LLoc Nou de la Corona, Manises, Massanassa, Mislata, Paiporta, Picanya, Picassent, Quart de Poblet, Sedaví, Silla, Torrent y Xirivella.

En la Comarca de l'Horta Sud, según datos definitivos del INE a 1 de enero de 2009, figuran empadronadas 451.341 personas, de las cuales 42.829 son extranjeras (12.998 son de la Unión Europea y 29.831 son extracomunitarias). En siete de los veinte municipios la población extranjera supera el 9% de la población total y en determinados barrios la representación llega al 17%.

La Mancomunitat crea en el año 1999 el Centro Comarcal de Servicios Interculturales (CCSI), con el objetivo de atender, sensibilizar, colaborar, fomentar y apoyar la interculturalidad, la convivencia y la participación social de todas las personas que residen en la comarca de l'Horta Sud.

El CCSI cuenta desde sus inicios con un servicio jurídico especializado en materia de extranjería. Para lograr la inclusión social, las personas deben participar plenamente en la vida económica, social y política. En este sentido, la situación de extranjería es determinante a la hora de asegurar la no exclusión en los distintos ámbitos; por poner algunos ejemplos: en lo personal, la posibilidad de formación alcanzada la mayoría de edad; en lo socioeconómico, el acceso al empleo regulado y a las prestaciones sociales; en lo familiar, el derecho a ejercer la reagrupación familiar o ir al país de origen a ver a la familia; y en lo político-administrativo, el poder optar a distintos recursos.

Hay derechos para cuyo ejercicio se exige encontrarse en situación de estancia regular o haber obtenido la autorización de residencia. La persona inmigrante puede ser titular de una tarjeta en régimen comunitario o en régimen general, puede ser trabajador/a por cuenta ajena, por cuenta propia o de larga duración; tener tarjeta de residencia temporal con y sin autorización para trabajar; ser reagrupado/a, estudiante o trabajador/a de temporada... La autorización de residencia o de residencia y trabajo (según distintos supuestos) se erige como requisito esencial para realizar cualquier actividad profesional y puede condicionar también el derecho a la protección del extranjero por el sistema de seguridad social.

En materia de trabajo y seguridad social, el artículo 10 de la LO 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social establece que "Los extranjeros residentes que reúnan los requisitos previstos en esta Ley Orgánica y en las disposiciones que la desarrollen tienen derecho a ejercer una actividad remunerada por cuenta propia o ajena, así como a acceder al sistema de la Seguridad Social, de conformidad con la legislación vigente." Este artículo se refiere al derecho del trabajo y a las prestaciones contributivas para las personas que obtengan la autorización pertinente (según los procedimientos establecidos en la normativa de extranjería). Por otra parte, el artículo 14 de la citada ley se refiere a las prestaciones no contributivas y a los servicios y asistencia social, a los que tienen derecho también los extranjeros residentes y, en determinadas situaciones, los no residentes (en los básicos).

Es importantísimo aclarar la enorme dificultad que supone para los y las inmigrantes, en primer lugar, obtener el permiso de residencia, para lo cual en la mayoría de los casos se necesita una oferta de empleo de un año a tiempo completo; y, en segundo lugar, cumplir los requisitos necesarios para la renovación de la autorización de la que se es titular, normalmente un determinado tiempo de cotización o ingresos económicos suficientes.

Por último, la Ley de Extranjería se encarga de tipificar una serie de infracciones en relación con el trabajo y que van referidas tanto al trabajador como al empleador. Son infracciones administrativas dentro del ámbito laboral. Algunas de estas infracciones son: encontrarse trabajando en una ocupación, sector de actividad o ámbito geográfico no contemplado en la autorización de residencia y trabajo; no dar de alta en el Régimen de la Seguridad Social que corresponda al trabajador extranjero cuya autorización se hubiera solicitado...

El obstáculo más importante de cara a la inserción laboral de la persona inmigrante va a depender de su situación legal y documental, es decir, de su imposibilidad o no de acceder al permiso de trabajo. Existen otros tipos de barreras. A ellas se refiere Paloma Fernández en la ponencia "La inserción laboral del inmigrante. Servicio de empleo del "Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad-MPDL"1. Son 1) barreras personales, 2) barreras institucionales, sociales y culturales y 3) barreras lingüísticas y comunicativas. Las primeras incluirían tanto los factores internos como el hecho de que para los/as inmigrantes el empleo sea un objetivo prioritario; la inmediatez y la urgente necesidad de tener trabajo dificulta su desarrollo profesional, especialmente a largo plazo, cuando su momento migratorio es más estable. En el segundo grupo destaca la inestabilidad jurídica, y junto a esta otro tipo de barreras como la temporalidad en los contratos de trabajo, la precariedad laboral, la inestabilidad residencial, el desconocimiento del sistema social, económico, laboral y de participación español, la dificultad en la homologación de títulos como oportunidad profesional y, en el caso concreto de la mujer inmigrante, la falta de medidas de conciliación de la vida familiar y laboral. Por último, encontramos las barreras lingüísticas y comunicativas, en las que se incluyen tanto el idioma como los códigos comunicativos (que las personas obtienen a través de su cultura y de los procesos de socialización)."

El Servicio de Orientación e Información del Centro Comarcal brinda información sobre los diferentes sistemas públicos (educación, trabajo, seguridad social, salud, servicios sociales) con el objetivo de facilitar el acceso a los recursos normalizados que existen en el ámbito municipal o comarcal y eliminar las barreras que dificultan dichos procesos de inserción. Además, el Servicio de Interpretación Lingüística e Intercultural en árabe, francés, ruso y ucraniano se ofrece a las entidades públicas de la comarca para facilitar la comunicación entre personas de culturas y hablas distintas de forma objetiva y profesional.

Por otra parte está la cuestión jurídica. El Derecho de extranjería abarca normativa interna e internacional, muy abundante a nivel reglamentario y administrativo, que se complementa con la interpretación judicial a través de numerosas sentencias. Es una normativa que ha sufrido bastantes cambios, lo que hace que su seguimiento y comprensión resulte complejo. En cuanto a la normativa específica española, viene constituida básicamente por la Ley Orgánica 4/2000, sobre Derechos y libertades de los Extranjeros en España y su integración social, de 11 de enero, y ya ha sido reformada por la 8/2000, por la 11/2003, por la 14/2003 y por la 2/2009. Además, en muchas ocasiones, intervienen otras ramas del ordenamiento jurídico y/o legislaciones no nacionales (Derecho Internacional Privado). Una persona puede encontrarse en situaciones a nivel administrativo muy distintas y es necesario contar con especialistas a quienes remitir estas cuestiones.

ACTUACIONES DEL SERVICIO JURÍDICO

 Asesoramiento jurídico, tramitación y presentación de expedientes en materia de extranjería. Dado que el Centro Comarcal atiende a 20 pueblos de la Comarca, y existe dispersión geográfica en la misma, se ha establecido itinerancias en

¹ MESA REDONDA: LA LABOR DE LAS ONG CON LOS INMIGRANTES. Paloma Fernández. La inserción laboral del inmigrante. Servicio de empleo del movimiento por la paz. Papeles del Este ISSN 1576-6500, N°. 17, 2008, págs. 84-89.

el área jurídica para acercar los servicios a la población. Actualmente este servicio se presta en Aldaia, Benetússer, Quart de Poblet, Silla y Torrent (sede del Centro Comarcal).

2) Asesoramiento sobre normativa básica de extraniería a los Equipos Sociales de los municipios o de la comarca, y demás entidades que intervienen con inmigrantes.

Los Informes de Inserción para el Arraigo Social, los Informes de Disponibilidad de Vivienda Suficiente para albergar a sus familiares, el acceso a la educación (jóvenes que quieren cursar bachillerato, jóvenes mayores de edad sin autorización de residencia, cursos para personas sin autorización de residencia...) o al empleo (autorizaciones de residencia sin trabajo, estudiantes sin autorización para trabajar, cónyuges o menores reagrupados/ as, autorizaciones a víctimas de violencia de género, familiares de ciudadanos de la Unión, inscripciones en el Servicio Valenciano de Empleo...) siguen siendo asuntos en los que es necesaria una comunicación fluida y eficaz con el personal de Servicios Sociales, Agentes de Desarrollo Local y demás técnicos/as municipales.

Estas consultas se hacen tanto de forma presencial como telefónica.

3) Formación del personal técnico de los municipios a través de seminarios y sesiones de actualización de la normativa de extranjería y su aplicación por los órganos competentes.

Se realiza un programa adecuado a las necesidades del personal asistente, haciendo hincapié en aquellos aspectos en los que interviene su área y resolviendo sus dudas.

4) Asesoramiento a los/as empleadores/as y empresarios/as, que quieran contratar a inmigrantes sobre la tramitación de las ofertas de empleo.

Prácticamente, siempre que se tramita una autorización inicial de residencia (ya sea por empleo, circunstancias excepcio-

- nales, vínculos familiares...) y en numerosas renovaciones, desde el servicio se realiza algún trámite con el empresario/a o empleador/a (de Hogar).
- 5) Realización de charlas sobre derechos y deberes para inmigrantes en las que se tratan aspectos como: obtención de autorizaciones de residencia y trabajo, renovaciones de permisos de trabajo, contratos de trabajo, régimen general de la Seguridad Social, régimen especial de empleadas de hogar y agrario, desempleo...

Este servicio, desde su creación en el año 2000 registra anualmente unas 3.000 atenciones presenciales y unas 850 llamadas telefónicas. Además, todas las actividades que organiza, cuentan con un alto nivel de participación en la Comarca.

La integración de la Dependencia en los Servicios Sociales Municipales

ZORIONE BENEDICTO ASTORKIA

Trabajadora Social. Diputación Foral de Gipuzkoa

Recibido: 10 de marzo de 2011 - Aceptado: 23 de marzo de 2011

RESUMEN

La integración de la "Ley de la Dependencia" en los Servicios Sociales de Base en el Territorio Histórico de Gipuzkoa no ha supuesto ningún descalabro de competencias entre los diferente organismos implicados. Desde hace años la política de atención, primera y única, a los ciudadanos se realiza a través de los Servicios Sociales de Base, donde el ciudadano recibe toda la información y tramita cualquier servicio o prestación de la cartera de servicios y prestaciones existente, aunque la respuesta deba darla la entidad foral. Las solicitudes son enviadas desde las unidades de base al Departamento de Política Social a través de una aplicación informática, agilizando de esta manera la tramitación de los expedientes y dando una mejor y más rápida respuesta a las demandas sociales de la ciudadanía.

La gestión de las Prestaciones de Dependencia supuso para los Servicios Sociales de Base un crecimiento de demanda de información y tramitación nunca visto, llevando en algunos municipios al colapso. La propia gestión municipal, las aplicaciones informáticas, el apoyo continuo de la sección de prestaciones de dependencia ayudó a aligerar los problemas iniciales. Actualmente, el número de solicitudes tramitadas con esperas de un mes, las cuantías económicas abonadas y la agilidad en la gestión tanto municipal como foral dan credibilidad al trabajo conjunto de los profesionales por dar un buen servicio, de derecho, a la ciudadanía.

PALABRAS CLAVE: Ley de la Dependencia, Servicios Sociales de Base, Territorio Histórico de Gipuzkoa, cartera de servicios y prestaciones, Departamento de Política Social, gestión de las Prestaciones de Dependencia.

CORRESPONDENCIA

zbenedicto@gipuzkoa.net

ABSTRACT

The integration of the "Dependency Law" in basic social services in the Historic Territory of Gipuzkoa has not meant any rupture in the competences of the different agencies involved. For many years the policy of primary and single care for citizens has been carried out through basic social services, where the citizen receives all the information and processes any services or benefits from the existing portfolio of services, although the response has to be given by the regional body. The applications are sent from the basic units to the Department of Social Policy through a computer application, thus speeding up the handling of the proceedings and giving a better and more rapid response to people's social demands.

The management of Dependency benefits meant a hitherto unknown growth in demand for information and processing of basic social service, leading to a collapse at some municipalities. Municipal management, computer applications and the continuing support of the dependence benefits section helped to ease the initial problems. Currently, the number of applications processed with one-month waiting times, the amounts paid and the smooth municipal and provincial management, are giving credibility to the joint work of professionals providing citizens with the efficient service to which they are entitled.

KEY WORDS: Dependency Law, Basic Social Services, Historic Territory of Gipuzkoa, portfolio of services and benefits, Department of Social Policy, management of Dependency benefits.

El Territorio Histórico de Gipuzkoa está formado por 88 municipios, teniendo el 36% de ellos menos de 1.000 habitantes, y el 65% menos de 5.000 habitantes. Sólo 2 municipios tienen más de 50.000 habitantes: Irún (60.000) y Donostia-San Sebastian (185.000).

La población total de Gipuzkoa a 31 de diciembre 2009 es de 707.629 habitantes. La tasa de envejecimiento es del 18,5%, superior a la estatal (16,7%) y a la europea (17%).

El número de personas valoradas como dependientes son 30.878 (todos los grados y niveles) y 14.875 los solicitantes de alguna prestación económica (grados II y III).

En el I Mapa Foral de Servicios Sociales del año 2002 se estableció una zonificación en 7 comarcas y 15 subcomarcas. Dicha zonificación iba a responder y a garantizar que las necesidades sociales tenían una respuesta unitaria independientemente del municipio en el que se residía.

En el II Mapa Foral de Servicios Sociales realizado en 2008, se revisó la subcomarcaliza-

ción y quedó zonificada en 7 comarcas y 13 subcomarcas: 6 de las comarcas tienen entre 45.000 y 78.000 habitantes y la comarca de Donostialdea cuenta con 323.000 habitantes.

En el II Mapa Foral se realizó un catálogo de servicios y de prestaciones con previsiones de tasas de cobertura para el 2012. Semestralmente se cuantifican dichos objetivos.

Los Servicios Sociales de Base, la Valoración de Dependencia (BVD) y el Plan Individual de Atención (PIA)

Los Servicios Sociales de Base son la unidad de atención más cercana al ciudadano. Son de ámbito municipal o mancomunado.

Son el primer punto de acceso de la población al Sistema Vasco de Servicios Sociales.

La Ley de Servicios Sociales del País Vasco así lo marca en su art. 29 pero además en Gipuzkoa, está consensuado entre ayuntamientos (representados por Eudel) y Departamento de Política Social. Cualquier Decreto Foral en su plazo de exposición pública (10 días antes de su aprobación) suele contar con la participación de Eudel, tanto con los representantes políticos de los ayuntamientos como con técnicos de sus ayuntamientos a través de diferentes comisiones.

- Los Servicios Sociales de Base realizan la solicitud de valoración de Dependencia (BVD) a través de una herramienta informática vía internet: extranet.
- Desde el Departamento de Política Social realizan una visita domiciliaria (a través de una empresa subcontratada que realiza la valoración) y en un plazo de mes/mes y medio, la valoración de dependencia es resuelta por los técnicos del Departamento de Política Social.
- La resolución de la valoración se visualiza en la aplicación informática y la persona dependiente la recibe en su domicilio. Dicha resolución le informa de los servicios y prestaciones a los que tiene derecho dependiendo de su grado y nivel.
- A partir de aquí, los Servicios Sociales de Base junto con la persona dependiente y su familia realizan el plan de actuación de los servicios o prestaciones necesarias en cada caso. No se realiza como tal el PIA, cada unidad social de base aplica las técnicas de diagnóstico y aplicación de recursos y a resultas de ello realizan las solicitudes vía aplicación informática.

APLICACIÓN INFORMÁTICA: EXTRANET

Características de la aplicación:

- Es una aplicación propia del Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Conecta a los ayuntamientos y el Departamento de Política Social.
- Está en proceso el **Portal del ciudadano**: se extrae lo más importante sobre solici-

tudes y trámites para que el usuario tenga información actualizada. (Es más ambicioso; con el objeto de poder pedir cita en los Servicios Sociales de Base, adjuntar documentación....)

Las solicitudes que se pueden realizar a través de esta aplicación son las siguientes:

- Valoración de la discapacidad y depen-
- Prestaciones económicas periódicas: PNC, LISMI y FBS.
- Ayudas Técnicas.
- Prestaciones económicas dependencia: PECE, PEAP y PEVS.
- Residencias y Centros de día.
- Renta de Garantía de ingresos.
- Asistencia Domiciliaria.
- Teleasistencia
- Estancias temporales en centros residenciales.

Todos los servicios están interrelacionados. Dependiendo de los perfiles de usuario que tiene cada técnico o administrativo se puede visualizar todo o sólo una parte de las aplicaciones dependiendo de su trabajo.

En la sección de Dependencia, para la tramitación de las prestaciones tenemos acceso directo a:

- 1. Valoraciones de dependencia (BVD).
- 2. Centros residenciales, centros de día, SAD, solicitudes, listas de espera...
- 3.Complementos de pensiones (ATP) de PNC, LISMI, FBS. Las cuantías de gran invalidez y subsidio por hijo a cargo discapacitado con ATP, se solicitan a Seguridad Social.
- 4. Hacienda Foral carga los datos de las personas solicitantes (si ha hecho o no Declaración de la Renta, si estaba obligada, cuál es su base imponible,...). Esta carga de datos se solicita cuando llega la solicitud de la persona dependiente y su unidad familiar (cónyuge o pareja).

Cómo se realiza una solicitud

- La solicitud es cumplimentada por el Servicio Social de Base. Se envía desde el ayuntamiento vía internet y se imprime una copia de dicha solicitud para la persona solicitante.
- La documentación necesaria se escanea y se adjunta a la solicitud. Si hay documentación previa enviada (por ejemplo: DNI para hacer el BVD) no se solicita.
- Sobre la solicitud inicial se pueden hacer todas las modificaciones que se quiera (cambio cuidadora, domicilio, c/c, ...)
- La solicitud cuando se envía al Departamento de Política Social, la aplicación informática le asigna fecha y nº de expediente: año-PECE/PEAP/PEVS-nº expediente.
- La sección de prestaciones económicas de dependencia resuelve la solicitud y emite una propuesta de resolución que se mecaniza a finales de mes, enviándole al usuario la resolución y generando un documento en pdf que se guarda junto con la propuesta realizada en la aplicación.
- A finales de mes, previo a cierre de nómina, se realiza un cruce con todos los servicios y prestaciones que tienen una implicación en las solicitudes de dependencia.
 Es la única forma de tener actualizadas las prestaciones.

PRESTACIÓN ECONÓMICA DE CUIDADO EN EL ENTORNO FAMILIAR (PECE)

Destinada a la atención de la persona dependiente por parte de cuidadores no profesionales de su entorno familiar.

Requisitos:

 Que la persona cuidadora sea mayor de 18 años, cónyuge o pareja de hecho y familiar de la persona dependiente hasta el tercer grado de afinidad, consanguinidad o adopción.

- Que esté dada de alta (o se dé de alta mediante convenio) en la Seguridad Social.
- Que ambas personas estén empadronadas y convivan en el mismo domicilio.
- Que sea la prestación idónea para los cuidados pertinentes al grado y nivel de dependencia.
- Que las condiciones de habitabilidad y convivencia sean las adecuadas.

No existe la posibilidad de concesión económica a una persona dependiente atendida por alguien que no sea familiar aunque conviva en el entorno y le atienda. Para ello existe el Programa de Acogimiento Familiar desde 1990.

PRESTACIÓN ECONÓMICA VINCULADA AL SERVICIO (PEVS)

Cuando la persona dependiente lleva 3 meses en lista de espera para acceder a un servicio de centro de día o una residencia permanente y no se dispone de plaza, percibirá la prestación para la plaza privada que se haya visto obligada a contratar.

Requisitos:

- Que no haya rechazado anteriormente una plaza en su comarca.
- Que tenga un contrato del centro privado donde tiene asignada plaza.
- En caso de obtener una plaza residencial privada fuera del Territorio Histórico de Gipuzkoa, la prestación económica se concederá para 6 meses y en caso de continuar en lista de espera deberá volver a una plaza privada en TH Gipuzkoa para que sigamos abonando la prestación. El plazo de 6 meses se pone porque legalmente a partir de esa fecha debería empadronarse en el municipio donde reside.

Zorione Benedicto Astorkia PRÁCTICA

PRESTACIÓN ECONÓMICA DE ASISTENCIA PERSONAL (PEAP)

Destinada a la contratación de un/una asistente personal que facilite el acceso a la educación y/o trabajo, y posibilite una mayor autonomía en el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria.

El Art.19 de la Ley dice textualmente: "La prestación económica de asistencia personal tiene como finalidad la promoción de la autonomía de las personas con gran dependencia. Su objetivo es contribuir a la contratación de una asistencia personal, durante un número de horas, que facilite al beneficiario el acceso a la educación y al trabajo, así como una vida más autónoma en el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria."

Requisitos:

- Que disponga de una persona mayor de 18 años sin lazos de parentesco, con residencia legal y capacitada para realizar la asistencia personal.
- La persona dependiente podrá contratar la asistencia personal a través de una empresa de servicios o directamente a una trabajadora con contrato y alta en seguridad social
- Que sea la prestación idónea para los cuidados que se están prestando según las necesidades de la persona dependiente, en función de su grado y nivel (valorada con un grado III niveles 1 o 2).

Datos estadísticos (a fecha 25 de noviembre de 2010, fecha cierre de la última nómina)

Gasto realizado en el mes de noviembre 2010: 3.562.450.47 €

PECE: 2.817.800.93 €

Nº de prestaciones PECE abonadas: 8.526

PEVS: 84.776.15 €

Nº de prestaciones PEVS abonadas: 153

PEAP: 659.873,39 €

Nº de prestaciones PEAP abonadas: 1.037

Gasto acumulado desde enero 2010

38.937.712,09 €

El número total de solicitudes de prestaciones desde su inicio ha sido de 16.304 y a fecha 19-11-2010 se ha resuelto el 98,53% [16.065 solicitudes].

La resolución de solicitudes se realiza en el mes de recepción.

¿COMO HA AFECTADO LA INCORPORACION DE LA LEY DE DEPENDENCIA EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE EN GIPUZKOA?

- Acercamiento de ciudadanos al Servicio Social de Base, que hasta el momento no estaba detectada porque nunca habían necesitado nada.
- Este acercamiento ha supuesto mayor demanda de información y colapso en determinados momentos (1er semestre 2008, enero 2009 -por la incorporación grado II, nivel 1) y se espera también en enero 2011.
- Familiarizarse con un nuevo programa informático. Aunque los programas de la Extranet son todos similares, la aplicación informática de las solicitudes de prestaciones de Dependencia se ha convertido en un expediente en sí mismo, por toda la información que tiene y además es una solicitud que no finaliza mientras haya pagos.
- Desde los Servicios Sociales de Base y el Departamento de Política Social se viene trabajando, desde hace años, que son la primera puerta al Sistema Vasco de Servicios Sociales. Consecuencia de ello la demanda se ha incrementado para las unida-

des de base pero no ha habido duplicidad de servicios de atención al ciudadano.

- En referencia de la compatibilidad de servicios (SAD, CAD-Talleres Ocupacionales) las prestaciones tienen una reducción de hasta un 60% por la utilización de ambos servicios.
- Los servicios tienen ocupación total y donde más se ha notado la disminución de demanda ha sido en el Servicio de Ayuda a Domicilio: el copago del usuario es alto, respecto al número de horas de servicio que percibe produciéndose bajas en el servicio.

La integración de la Atención a la Dependencia en los Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Sagunto

VICTORIA BELIS HERRERA

Jefa de Sección de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sagunto

Recibido: 23 de febrero de 2011 - Aceptado: 23 de marzo de 2011

RESUMEN

El cuarto Pilar del Bienestar Social es el sistema de Servicios Sociales, la atención a la dependencia debería ser considerada un subsistema del sistema de Servicios Sociales, el catalogo de prestaciones que recoge la Ley de Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (Ley 39/2006) se corresponde con las prestaciones reconocidas en las leyes de servicios sociales de las diferentes Comunidades Autónomas, todas ellas aprobadas con anterioridad a la Ley 39/2006. La implantación por parte de la Generalitat Valenciana de la Ley de atención a la dependencia puede vulnerar el principio de Autonomía Local recogido en varios marcos normativos. La visión de atención integral, la planificación y la coordinación desde el territorio son elementos imprescindibles en la intervención social.

PALABRAS CLAVE: Oportunidad, prevención, coordinación, visión integral, integración, globalidad, planificación territorial (demanda y recursos), sistematización, racionalidad técnica, económica y social.

CORRESPONDENCIA

victoriabelis@hotmail.com

ABSTRACT

The "Fourth Pillar" of Social Welfare is the Social Services system. Care for dependency should be considered as a subsystem of the Social Services system, the range of services which includes the Law of Personal Self-Sufficiency and Care for People in a Dependency Situation (Law 39/2006) corresponds to the benefits provided in the social service laws of Spain's Autonomous Communities, all adopted before Law 39/2006. The introduction by the Generalitat Valenciana Authority of the Law for Dependency Care may undermine the principle of local autonomy enshrined in several legislation structures. The vision of integrated care, planning and coordination from the territory constitutes an essential aspect of social intervention.

KEY WORDS: Opportunity, prevention, coordination, integral vision, integration, globality, regional planning (demand and resources), systematisation, technical, economic and social rationality.

INTRODUCCIÓN

A estas alturas de la historia de los servicios sociales podría resultar un poco jocoso tener que definir qué son los servicios sociales comunitarios o lo que es lo mismo, aquellos servicios sociales que contemplados en la legislación vigente, Ley de Bases de Régimen Local, Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma Valenciana, son competencia de la Administración Local. Sin embargo soplan peligrosos vientos, al objeto de varear los servicios sociales como sistema público, por lo que se considera conveniente refrescar y mantener la alerta sobre los potenciales peligros que se ciernen sobre las prestaciones del sistema de servicios sociales para que deje de ser público.

La definición de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, como el Cuarto Pilar del Bienestar Social, deja de un plumazo a los servicios sociales fuera del Bienestar Social. Muchos profesionales manifestamos nuestro desacuerdo con esta catalogación del Cuarto Pilar, considerando que éste es el Sistema Público de Servicios Sociales. Nos parece oportuno la existencia de una Ley marco que reconozca derechos subjetivos a un sector de la población, siendo necesario bajo nuestra

consideración el reconocimiento del derecho subjetivo a toda la ciudadanía y la garantía al acceso al sistema público de servicios sociales a través de una Ley Marco de Servicios Sociales, al igual que existe en Sanidad o en Educación.

Desde la perspectiva de que el Cuarto Pilar del Bienestar Social es el sistema de Servicios Sociales, la atención a la dependencia debería ser considerada como un subsistema del sistema de Servicios Sociales. Haciendo un símil que facilite la comprensión de lo que decimos, es como si el capítulo V de la Ley General de Sanidad que describe la Intervención Pública en relación con la salud individual y colectiva, fuese definido y reconocido social y políticamente como el Tercer Pilar del Bienestar Social, dejando fuera o como subsistema, la regulación general de todas las acciones que permitan hacer efectivo el derecho a la protección de la salud, reconocido en el artículo 43 y concordantes de la Constitución, o sea el Sistema de Salud.

Esta falta de reconocimiento de los Servicios Sociales, como sistema básico y público del Bienestar Social, ha generado confusión entre los mismos trabajadores contribuyendo a considerar la atención a la dependencia como un sistema paralelo al de Servicios Sociales, tal y como ha ocurrido en la Comunidad Valenciana.

Victoria Belis Herrera PRÁCTICA

El principio de Autonomía Local

El desarrollo de la atención a la dependencia en la Comunidad Valenciana se ha olvidado de la existencia del principio de autonomía local consagrado en el artículo 137 de la Constitución Española al declarar que "el Estado se organiza territorialmente en municipios, en provincias y en las Comunidades Autónomas que se constituyan. Todas estas entidades gozan de autonomía **para la gestión** de sus respectivos intereses". En el mismo sentido queda establecido en la LEY 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana que recoge lo establecido en el artículo 137 de la Constitución y en el 63 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana constituye el eje en torno al cual se configura el régimen local valenciano. Dejando un amplio margen de actuación a la potestad de autoorganización de los entes locales de la Comunitat Valenciana.

Desde los municipios percibimos que este principio de Autonomía Local no es entendido de la misma forma por la Administración Autonómica y por la Local, la implementación de la Ley 39/2006, en la Comunidad Autónoma Valenciana se ha realizado a través de una asociación de municipios como es la Federación Valenciana de Municipios y Provincias (FVMP), que financia a los municipios mediante una subvención, los servicios diseñados desde la Comunidad Autónoma, sin considerar las necesidades del territorio ni la organización del municipio, por lo que entendemos que no se respeta el principio de autonomía local tal y como se recoge en la legislación vigente.

Los Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Sagunto

Hoy hemos sido invitados a participar en esta mesa por haber integrado la atención a la dependencia dentro de los Servicios Sociales Municipales. Entre los principios generales sobre los que basan su intervención los Servicios Sociales Municipales de Sagunto se encuentran: La Prevención: a través de programas normalizados y generalistas dirigidos a tratar y atajar las causas que conducen a la desestructuración personal y social. La Polivalencia: determina la múltiple función tanto en cuanto a los servicios de asesoramiento. información e intervención como en cuanto a sectores y grupos a los que van dirigidos. La Intervención y visión Globalizada: que nos permite el abordaje pluridimensional de las necesidades de las personas y los recursos del ámbito de aplicación desde una planificación que abarca los diferentes sectores de la vida social, y desde una concepción integradora que favorece una intervención en dos sentidos, por una parte estructurando recursos a las demandas sociales mediante la coordinación de todos los recursos existentes en la comunidad, y de otra estableciendo programas que garanticen la atención a la ciudadanía en las diferentes áreas v sectores. Globalidad e integración. La descentralización: acercando los servicios a la ciudadanía.

El ayuntamiento de Sagunto fue uno de los primeros ayuntamientos a excepción de las capitales de provincias, que pusieron en marcha los Servicios Sociales Municipales en la Comunidad Valenciana, casi treinta años de experiencia en el sector nos ha facilitado entre otras cosas:

- 1. Aprender de nuestros errores.
- Definir un marco de intervención clara, y la necesidad de planificación desde el territorio. Establecer una coordinación no formal con los profesionales de los diferentes sistemas del Bienestar Social, ya que la formal no está establecida.
- 3. Tener una visión integral y general de las necesidades sociales de la ciudadanía.
- La definición de una estructura de organización y gestión del departamento de servicios sociales que permita la durabilidad del sistema.

- 5. La importancia de la sistematización de la información que facilite un análisis científico de las necesidades que se producen, a la vez que proporciona una herramienta de comunicación entre todos los servicios y/o programas que configuran el departamento municipal de servicios sociales, lo que posibilita su evaluación, reestructuración, modificación o eliminación, contribuyendo de forma eficaz a la re-planificación.
- 6. El establecimiento de procesos y procedimientos, la imbricación de los procesos técnicos con los procedimientos administrativos, poniendo de manifiesto que ambos contribuyen al cumplimiento de los derechos fundamentales de la ciudadanía (lo que no se registra no existe, y lo que no se valora técnicamente no tiene base científico-técnica que garantice una intervención profesional), trabajar por la calidad de los servicios.
- 7. La utilización de las nuevas tecnologías que faciliten la aproximación de la ciudadanía a los servicios sociales, así como a la mejora sustancial de prestaciones (ejemplo, la teleasistencia extra domiciliaria que permite la movilidad y el mantenimiento de una vida activa de las personas con problemas de desorientación, el Plan Avança, la creación de webs, etc.).
- 8. Que el "divide y vencerás" es una de las peores opciones.

¿Cómo estructuramos la atención a la dependencia dentro de los Servicios Sociales Municipales de Sagunto? Con anterioridad a la aplicación de la Ley de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia, el departamento de servicios sociales del ayuntamiento de Sagunto ya disponía de un servicio para la atención de personas mayores, dependientes y con discapacidad, al frente del mismo había una trabajadora social. Varias fueron las causas que motivaron la puesta en funcionamiento de este servicio, entre otras:

- El elevado número de personas mayores del municipio, Sagunto está dos puntos por encima de la media de envejecimiento de la Comunidad Valenciana.
- La necesidad de conocer y saber, para planificar y evaluar los programas específicos que se desarrollan en estos sectores de población, así como realizar un adecuado seguimiento, valoración y evaluación de los programas (teleasistencia, seniority (teleasistencia móvil), mentjar a casa, gestión de recursos de la comunidad autónoma, residencias, centros de día, etc.).
- Aglutinar y canalizar desde una parte de la estructura de la organización las necesidades detectadas desde los equipos de base de servicios sociales, así como del resto de servicios y/o programas que configuran el departamento municipal de servicios sociales, centralizando tanto la implementación de los diferentes programas que le dan cuerpo a este servicio, como la coordinación, las causas de las desviaciones si se producen y la evaluación de los mismos.

En la subvención de la FVMP para la atención a la dependencia, al municipio de Sagunto le correspondieron dos trabajadoras sociales que fueron adscritas al servicio municipal de personas mayores, dependientes y con discapacidad, *lo que nos permitió*:

- Una mayor eficacia y eficiencia en los servicios que recibe la ciudadanía (desde el momento en que fueron contratadas las dos trabajadoras sociales hasta que comenzaron a llegar las primera peticiones de informes transcurrió como mínimo mes y medio, de no haber estado integradas en el departamento de servicios sociales, hubiese sido un despilfarro de medios económicos, técnicos y humanos, al no tener que ejecutar actividad alguna).
- Agilidad en la gestión. Por otra parte, cuando se recibieron de una sola vez la petición de más de 60 informes sociales, se les reforzó con trabajadoras sociales del departamento, lo que agilizó conside-

Victoria Belis Herrera PRÁCTICA

rablemente la remisión de los informes solicitados.

- Disponer del apoyo de la unidad administrativa del departamento, eliminando las funciones puramente administrativas, centrándose en "la intervención técnica".
- La posibilidad de aplicar recursos de los que dispone el departamento municipal de servicios sociales
- Evitar duplicidades de gestiones, de informaciones, etc.
- Acercar los servicios a la ciudadanía, desde hace muchos años los servicios sociales de Sagunto están territorializados, distribuidos por zonas en los dos núcleos de población, Sagunto-Ciudad y Puerto de Sagunto.
- Esta visión integral de necesidades sociales nos posibilita la puesta en marcha de acciones y/o programas preventivos y la recuperación del enfoque rehabilitador.
- La coordinación de recursos en y desde el territorio, lo que facilita y mejora la calidad de los servicios que recibe la ciudadanía. El abordaje socio-sanitario que recoge la Ley 39/2006, a fecha de hoy no ha sido implementado.
- Que los profesionales se sientan parte de una organización teniendo acceso a todos los beneficios que la misma les proporciona; apoyo, dirección, formación, medios, en igualdad de condiciones que el resto de sus compañeros, eliminando la distorsión que pueda generar, depender orgánicamente de una administración (son trabajadores de la administración local al estar contratados por ésta) y recibir órdenes, sistemas de organización, de otra administración (La Generalitat Valenciana).

Dificultades con las que nos encontramos en la actualidad, en la implementación de la Ley 39/2006. de 14 de diciembre entre otras:

 Diversidad de puertas de acceso al reconocimiento de la situación de dependencia, lo que dificulta el conocimiento real o la foto fija en un momento determinado de la situación de dependencia en el municipio.

- El doble registro de los datos: desconocemos las causas por las que no puede utilizarse el SIUSS, sistema informático que utilizamos muchos ayuntamientos; para la sistematización de los datos de la dependencia, desde la administración autonómica se ha diseñado un sistema de registro de la información exclusivo, lo que genera en nuestro caso introducir dos veces la información.
- Falta de eficacia y eficiencia: en ocasiones se nos ha requerido por parte de la administración autonómica hasta tres veces la remisión de documentación que ya había sido remitida con anterioridad y de cuya salida teníamos constancia a través del registro municipal.
- Dilatación en el tiempo desde la valoración por parte de la Conselleria de Bienestar Social o de AVAPSA, hasta que se nos solicita el informe del entorno, soportando el enfado y malestar de los familiares por la tardanza entre las fases del procedimiento establecido (nos encontramos situaciones en las que al realizar el informe del entorno la persona dependiente ha fallecido).
- La escasa o nula participación de los ayuntamientos en el diseño de las acciones a realizar, en los procesos, en los procedimientos, y en general en la implementación de la atención a la dependencia.
- La NO visión integral de la familia y la dificultad en la aplicación del PIA ¿Qué sucede cuando hay diferencia de criterio entre lo que opina el profesional y el servicio que quiere la familia que mayoritariamente viene siendo la prestación al cuidador principal?
- La creación de un sistema paralelo cuyo catálogo de prestaciones son iguales a parte de los servicios y prestaciones reconocidos por el Sistema Público de Servicios Sociales (teleasistencia, SAD, residencia, centros de día, unidades de respiro, centros ocupacionales, etc.).

 La segregación que se realiza con este sistema, la atención a la dependencia debería redefinirse como una atención trasversal a los pilares del Bienestar Social, que les afecte.

Para otro momento o en otro foro guedaría el análisis de las disfunciones y desigualdades que está generando la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, en lo que respecta a la implementación de servicios que ya venían prestándose desde el sistema de servicios sociales como es el servicio de ayuda a domicilio (SAD) reconocido en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana y el Servicio de Ayuda a domicilio de atención a la Dependencia (SAAD), en ambos servicios las prestaciones reconocidas son las mismas, las diferencias se sitúan entre otras en el incremento de horas/semana de prestación (mayor número en el SAAD) el coste más económico en el SAAD que en el SAD municipal (los convenios colectivos de las trabajadoras y de los trabajadores son diferentes, siendo más barato el precio hora del SAAD al que se le supone una mayor especialización, que el del SAD municipal cuyo carácter es más preventivo que asistencial), el seguimiento y la evaluación más garantizado en el SAD municipal que en el SAAD.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEY 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, BOE número 299 de 15/12/2006, páginas 44142 a 44156 Referencia: BOE-A-2006-2199

La Constitución Española. Publicado en: BOE número 311 de 9/12/1978, páginas 29313 a 29424. Referencia: BOE-A-1978-31229.

Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen del Régimen Local. Publicado en: BOE número 80 de 3/4/1985, páginas 8945 a 8964 Referencia: BOE-A-1985-5392.

Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad. Publicado en: BOE número 102 de 29/4/1986. Referencia: BOE-A-1986-10499.

Ley Orgánica 1/2006, de 19 de abril de reforma de la Ley Orgánica 5/1982 de 1 de julio del Estatuto de Autonomía. Publicada en el BOE número 86 de 11 de abril de 2006 y en el DOGV de 11 de abril de 2006.

LEY 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana. Publicada en el Diario Oficial de la Comunidad Valenciana número 6296 de 24/6/2010.

Programa de intervención socio-educativa con menores en situación de riesgo del Ayuntamiento de Alaquàs

FLOR HOYOS ALARTE

Equipo Familia y Menor. Ayuntamiento de Alaquàs

Recibido: 24 de marzo de 2011 - Aceptado: 28 de marzo de 2011

RESUMEN

El ayuntamiento de Alaquàs, participó en el panel de Buenas Prácticas IV, presentando brevemente dos experiencias, la primera: "Programa de intervención socio-educativa con menores en situación de riesgo" ("Seguimiento Escolar", "INPRISE"). Se trata de una experiencia consolidada, de un modelo de funcionamiento y coordinación de la red profesional relacionada con familia y menor en el ámbito municipal. Modelo que con diferentes variantes y matices suele regir el funcionamiento de nuestras redes profesionales locales

La segunda experiencia, más reciente, casi en ciernes: "Las buenas prácticas de la apreciación de riesgo: reglamento que establece y regula el procedimiento para las declaraciones de la situación de riesgo de los menores en el municipio de Alaquàs" (2010).

Será esta, por su novedad, el objeto de esta breve exposición. Explicaremos cómo nace la iniciativa, sus objetivos más relevantes y las dificultades que conlleva.

PALABRAS CLAVE: Menor, situación de riesgo, reglamento, procedimiento.

CORRESPONDENCIA

florhoyos@alaquas.org

ABSTRACT

The municipality of Alaquàs, participated in the panel of Practice IV, briefly presenting two experiences, the first: "Program of socio-educational intervention with children at risk" ("School Tracking", "INPRISE") consolidated a model functioning and coordination of the professional network connected with family and less at the municipal level. Model with different variations and nuances often govern the operation of our local professional networks.

Second experience, most recently, almost in the making, "The practice of risk assessment: establishing and regulations governing the procedure for the declaration of risk youth in the municipality of Alaquas". (2010).

Is this, by its novelty, the purpose of this brief. Where we will explain how the initiative is born, its most important objectives and the difficulties involved.

KEY WORDS: Children, risk's situation, regulation, procedure.

LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA APRECIACIÓN DE RIESGO: REGLAMENTO QUE ESTABLECE Y REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LAS DECLARACIONES DE LA SITUACIÓN DE RIESGO DE LOS MENORES EN EL MUNICIPIO DE ALAQUAS (2010)

Los equipos sociales de base, tenemos entre otras muchas, la competencia sobre la apreciación de riesgo, "apreciación, intervención y aplicación de las medidas oportunas en situaciones de riesgo".

Creo que todos los que trabajamos en el día a día hemos experimentado la dificultad que tiene eso de "apreciar el riesgo" (de hecho, podríamos hablar del "riesgo" que tiene apreciar el riesgo. Riesgo de apreciarlo de forma diferente, de gestionarlo de manera distinta, dependiendo de profesionales, de coyunturas, de los perfiles de las personas atendidas, de las voluntades...).

Profesionalmente sentíamos la necesidad de tener regulado este procedimiento, en pri-

mer lugar, como garantía de los derechos de las personas a las que atendemos y a la vez como medio para mejorar nuestra práctica profesional. Pensamos que un reglamento podía, al menos en buena parte, dar respuesta a esta necesidad.

Esta iniciativa fue gestada en el verano del 2010, la semilla la puso un formador José Conrado Mira, dentro del plan formativo que nos ofrecía nuestra Consellería. Él nos hizo ver la posibilidad de reglamentar formalmente esta clara competencia municipal, y nos alentó a ello. La propuesta técnica de elaborar un reglamento, fue respaldada, desde su inicio, por la responsable técnica del área y contó con la voluntad política, que hizo posible su aprobación en pleno municipal el 28 de octubre de 2010.

Se presentó públicamente a los profesionales de nuestra red municipal y al resto de instituciones con competencia en menores, con quien habitualmente trabajamos. Se aprovecharon para ello las jornadas familia e infancia: "las buenas prácticas en la apreciación de riesgo" celebradas el 29 de octubre de 2010 en el Castillo de Alaquàs.

La reglamentación se empezó a implementar en enero de 2011 y apareció publicado en fecha de 1 de febrero de 2011 en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia.

Flor Hoyos Alarte PRÁCTICA

Aunque, teóricamente, parecía posible y aconsejable regular este proceso, a la hora de hacerlo y buscar experiencias, encontramos dificultades ya que esta práctica está poco o nada extendida tanto en nuestra comunidad como en otras comunidades. De las pocas experiencias que encontramos, nos interesó como punto de partida un documento de declaración de riesgo del vecino municipio de Aldaia, que nos constaba que lo utilizaba en sus expedientes. También consultamos un reglamento que regulaba este proceso del municipio de La Oliva, en Fuerteventura

Elaboramos, basándonos en estas fuentes y atendiendo a nuestra realidad, un reglamento municipal: "Reglamento que establece y regula el procedimiento para las declaraciones de la situación de riesgo de los menores en el municipio de Alaquàs" (2010).

Tras la elaboración del reglamento acometimos, con el asesoramiento técnico del secretario, los anexos que permitieran ejecutarlo, donde las otras experiencias citadas no habían llegado.

Actualmente tenemos nombrada y constituida "la comisión del menor", nombradas dos instructoras y abiertos por expedientes. Con todo esto empezamos a recorrer el camino trazado por el reglamento.

Si tuviéramos que resaltar, en un espacio breve como éste, las razones de una iniciativa de este tipo, los motivos que lo fundamentaron, las ventajas que podríamos alcanzar, señalaríamos entre otras:

- El hecho, de que el reglamento hace explícita y explica claramente la competencia municipal sobre la apreciación del riesgo. Desarrollar esta competencia, como todos sabemos, implica muchos recursos técnicos y humanos, mucho trabajo en ocasiones desconocido y por ello, a veces poco valorado. Con el reglamento se visibiliza y reconoce de este modo, entre otras cosas, la intervención socioeducativa (ese intangible...) de la red profesional.

- El reglamento obliga a una "Apreciación de riesgo colegiada y muy consensuada" que pasa obligatoriamente por diferentes filtros (de la intervención socioeducativa del trabajo en red, a la supervisión de casos. Comisión técnica de casos. Comisión técnica del menor...).
- Regular el proceso, tiene unas garantías procedimentales claras y un responsable directo y nombrado para ello "instructor del caso", que "impulsará de oficio el procedimiento hasta su conclusión, de conformidad con los principios generales del procedimiento administrativo".
- El Reglamento establece un marco formal de obligado cumplimiento que consideramos que mejorará la prestación. Porque obliga a realizar y presentar sistemáticamente lo siguiente:
 - · Plan de intervención individual y sociofamiliar. Ratificado por la familia.
 - Tener un/a referente técnico del plan y un instructor/a del expediente que asegura que todo esté según lo dispuesto.
 - Establecer una revisión periódica del plan (cada tres meses) lo que nos puede salvar de funcionar a "impulsos", de la dificultad de mantener un mismo ritmo en los procesos, en ocasiones por los contextos de urgencias y saturación en los que trabajamos.
- El ciudadano/a tiene conocimiento del inicio de su expediente desde que se plantea la posible declaración de riesgo por la parte profesional. Se garantiza así el derecho de ser informado y formar parte del proceso (Instructor del caso, trámite de audiencia, recurso de alegación...)
- Establece la obligada existencia de un Plan de intervención sociofamiliar que garantice y desarrolle las medidas de apoyo familiar (de carácter técnico y económico) más adecuadas a cada caso. Partiendo de la implicación y participación de la persona o personas destinatarias. Además se ha de conocer y explicitar en qué modo y condi-

ciones se establecen, por cuánto tiempo y cuáles serían las consecuencias y la propuesta profesional en caso de incumplimiento.

 Es de destacar que el reglamento recoja la existencia de "Registro municipal de menores declarados en situación de riesgo".
 Además, los conceptos de "normalización", "confidencialidad y reserva de la información obtenida y de las inscripciones efectuadas", "carácter restringido", nos obliga a revisar y a estar constantemente alerta en el tema de tratamiento, cesión y protección de datos.

Por último, señalar que el reglamento establece que la resolución de apertura de un expediente de riesgo se comunica al órgano competente en materia de atención a menores, en nuestro caso a la Dirección Territorial de Bienestar Social, tanto al inicio de expediente (aunque no necesariamente, todos ellos van a terminar con una medida de protección) como ante una posible situación de desamparo.

Esperamos que este conocimiento formal, y la posibilidad de seguimiento de nuestro trabajo, pueda contribuir a agilizar los procesos de resolución.

Si tuviéramos que señalar temores y dificultades, diría que mi mayor temor, es que el procedimiento formal y la burocracia que conlleva, le quiten ritmo y vida a la intervención directa y efectiva con la persona. Que sientan todo esto como una garantía para ellos y para nosotros.

La dificultad más grande que estamos encontrando está en no tener referentes ni experiencias previas que nos orienten, con quien podamos compartir inquietudes o resolver dudas.

Son bastantes los profesionales y equipos que están interesándose por nuestro trabajo para llevarlo a su práctica profesional, por lo que empezamos a pensar que vamos por buen camino, esperamos poder compartir pronto con ellos las respectivas experiencias y mejorar juntos.

A medida que avanzamos en la aplicación del reglamento: la utilización de los anexos, la información a las personas... descubrimos aspectos a revisar y mejorar y parece que no vamos a terminar de concluirlo nunca. Sin embargo, creemos que vale la pena, y confiamos en que el esfuerzo extra que supone esta aventura en nuestra tarea diaria, mejore nuestra práctica profesional.

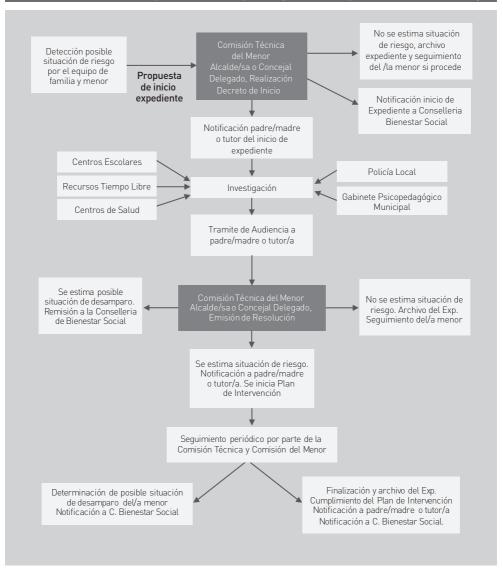
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA (2011, Febrero 01): *Boletín Oficial Provincial*, nº 26, pp. 65-68. València.

MUNICIPIO DE ALAQUÀS, http://www.alaquas.org/intro.

Flor Hoyos Alarte PRÁCTICA

Anexo 1.- Cuadro resumen del protocolo marcado por el reglamento ante posibles situaciones de riesgo



Implantación de un procedimiento para la atención de menores en situación de riesgo en el municipio de Gandia:

"Un reto para la consecución de Buenas Prácticas en el ámbito de Familia e Infancia"

PATRICIA MALONDA BOIX y MARIA JOSÉ FERNÁNDEZ CALABRIA

Ayuntamiento de Gandia

Recibido: 21 de febrero de 2011 · Aceptado: 23 de marzo de 2011

RESUMEN

El marco jurídico vigente en materia de protección de menores define las competencias de los Servicios Sociales Municipales en la prevención, detección e intervención en todos aquellos casos en que existan menores de 18 años, que se encuentren en situación de Dificultad Social (riesgo leve), Desprotección (riesgo moderado, grave y desamparo) y/o Conflicto Social.

La práctica diaria y la complejidad en la atención al usuario y/o familia, hacen necesaria la elaboración de circuitos y el desarrollo secuencial del proceso que se pretende llevar a cabo desde cualquier servicio o programa.

Por lo tanto, el manual de procedimiento de atención a menores en situación de riesgo consiste en un documento técnico que define el marco, el procedimiento de actuación a seguir, los profesionales que lo realizan y los criterios e instrumentos técnicos a utilizar por este servicio en la intervención con los menores y sus familias. En definitiva, se trata de una herramienta de trabajo de uso generalizado por todo el equipo de Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de Gandia que ha sido posible gracias al esfuerzo y al trabajo de los profesionales y de su experiencia en estos últimos años.

PALABRAS CLAVE: Marco jurídico en materia de protección de menores, competencias de los Servicios Sociales Municipales, plan de intervención familiar, comisión técnica de Familia y menor.

CORRESPONDENCIA

pamaboix@hotmail.com, calabria@gandia.org

ABSTRACT

The current legal framework as regards protection of minors defines the competences of Municipal Social Services in prevention, detection and intervention in all cases involving children under 18 who are in a situation of Social Difficulty (slight risk), Vulnerability (moderate, serious and neglect) and/or Social Conflict.

Daily practice and the complexity in care for users and/or families make it necessary to prepare circuits and sequential development of the process intended to be carried out through any service or programme.

The procedure manual for care for minors in a risk situation therefore consists of a technical document defining the framework, the action procedure to be taken, the professionals carrying this out and the criteria and technical instruments to be used by this service in intervention with minors and their families. This is in fact a working tool for general use by all the Primary Care Social Service teams at Gandia Council, which has been possible thanks to the efforts and work done by the professionals and their experience over the last few years.

KEY WORDS: Legal framework as regards protection of minors, competences of Municipal Social Services, family intervention plan, technical commission for the family and minors.

1. INTRODUCCIÓN

Desde hace ya muchos años el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Gandia ha tenido como uno de sus objetivos principales el garantizar la atención integral a la familia previniendo o atendiendo cuantos problemas pudieran incidir en su bienestar, teniendo en cuenta que la familia es un escenario de socialización primaria especialmente crítico por su relevancia, significación y provisión de apoyo y es en su seno precisamente donde cobran especialmente significado los principales factores de riesgo y de protección de sus menores.

Para la consecución de este fin, este Departamento inició ya en el año 1990 actuaciones tendentes a la protección y promoción de la estructura familiar configurándose un equipo específico de intervención familiar que contaba con las 3 figuras profesionales: trabajadora social, educadora social y psicóloga.

Poco a poco y gracias a la composición del Equipo Social de Base y a la creación de otros programas especializados y a la asignación de profesionales a dichos programas (P. de absentismo, P. de medidas judiciales, P. de apoyo a minorías étnicas, P. de acogimiento familiar...) y también gracias a los recursos externos al Departamento con los que contaba el Municipio (Departamento de Educación, Departamento de Juventud...), el equipo de educadores pudo ir dedicándose de una manera más exclusiva y especializada al trabajo integral con familias vulnerables que contaban con menores en situación de riesgo.

Hace aproximadamente 2 años se creó un primer borrador de lo que después sería el manual de procedimiento con menores en situación de riesgo. Este fue un tiempo de reflexión en el que tuvimos que detener la acción y buscar principios y criterios técnicos que pudieran garantizar una mayor calidad en nuestras prácticas y acciones. No pocas discusiones, tertulias, conversaciones, no pocas horas durante, antes y después de la jornada laboral nos ha acaparado este procedimiento y su posterior puesta en práctica pero si de algo estábamos convencidos y todos de acuerdo era de la siguiente premisa: un procedimiento debe ser una metodología de trabajo por una parte dinámica que se

adapte, acople a las circunstancias, situaciones de vida permanentemente cambiantes pero por otra parte debía dar un orden, un sentido, un objetivo y una dirección a nuestros propósitos, que guíe nuestra intervención ante la complejidad de las situaciones con las que tenemos que trabajar.

Así el manual de procedimiento ante casos de menores en riesgo:

- Surge como fruto del interés, la preocupación y el trabajo activo de todo un equipo de trabajo en el área de la intervención familiar y la protección a la infancia.
- Es la consecuencia de un largo y arduo trabajo de análisis pormenorizado tanto de los aspectos técnicos de nuestra práctica diaria como de la composición de nuestro equipo y la configuración de los recursos con los que cuenta el Municipio en esta área y del saber que arroja el estudio y la investigación realizada en este campo.
- Es una propuesta de procedimiento no únicamente para intervenir con las familias más vulnerables o aquellas familias en la que los menores no tienen satisfechas sus necesidades básicas, estamos hablando también de intervenciones con familias en situación de crisis o conflicto.
- Es un documento que define protocolos de actuación y documentación técnica a utilizar en cada una de las fases del proceso: notificación, investigación, valoración, elaboración del plan de intervención, puesta en marcha de dicho plan de intervención y finalmente evaluación y seguimiento del caso.

Aunque en un inicio la implementación del procedimiento estuvo marcada por una serie de temores tales como: el temor a caer en la burocratización (la cual aplica respuestas prediseñadas y simples a situaciones nuevas y complejas), el temor a perder la parte de creatividad necesaria en esta área de intervención, el temor a perder tiempo rellenando instrumentos, el temor a fragmentar las intervenciones... Pero transcurrido este perio-

do de tiempo en el que hemos podido llevar a la práctica el procedimiento en cuestión, podemos ir señalando ya algunos beneficios asociados a su uso:

- Teniendo en cuenta que el trabajo en el área del menor puede describirse de alto riesgo, es decir, implica estar expuesto en un mayor grado al agotamiento, desgaste y frustración. Así es importante para seguir trabajando en esta área y hacerlo bien, tomar una serie de precauciones de autocuidado personal y profesional y el procedimiento nos ha permitido sentirnos a la vez uno y parte.
- Servir de guía tanto a los nuevos profesionales que han ido incorporándose al equipo, como al resto que ya contaba con una dilatada experiencia.
- Garantizar los derechos de las familias y de los niños unificando criterios de intervención y sistematizando nuestras intervenciones.
- Permitir la evaluación rigurosa no solo de los casos sino también de la metodología utilizada.
- Una mejor calidad en las tomas de decisiones basadas en la complementariedad de las figuras profesionales y del trabajo de un equipo interdisciplinar.
- Un mayor interés por seguir profundizando en aspectos teóricos y seguir formándonos de forma permanente y continua en el área donde desarrollamos nuestras competencias.

En definitiva y teniendo en cuenta que garantizar el bienestar de los menores, así como su protección, trabajando con sus familias es una tarea que corresponde a los Equipos de Atención Primaria de los Ayuntamientos, es absolutamente necesario elaborar guías de intervención eficaces y efectivas que garanticen las buenas prácticas en este ámbito. Así esta propuesta de procedimiento nos ha permitido un trabajo más pulido, que se acerca más a los problemas, que nos dice qué de nuevo podemos incorporar y qué de

viejo mantener; que nos ha permitido tener conciencia de equipo en torno a una empresa común que es nuestro trabajo, no en torno a afinidades personales; que nos ha ayudado a compartir responsabilidades; que nos ha ayudado a tomar decisiones más reflexivas compartidas y por lo tanto más seguras.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A continuación pasaremos a describir el procedimiento y cada una de sus fases. A través de él se ha pretendido secuenciar la atención e intervención con las familias en diferentes fases, nos encontramos ante un protocolo de actuación que nos sirve de guía y nos indica paso a paso, las intervenciones a seguir desde que se produce una notificación hasta que se cierra una intervención

En su elaboración se ha tenido la intención de recoger todas las posibles situaciones y obstáculos con los que nos podemos encontrar en la práctica diaria, con el objetivo de dejar bien atadas las funciones y las responsabilidades de cada uno de los profesionales que trabajan en el ámbito de la familia y el menor

2.1. Fase de detección y notificación

La detección de un menor en situación de Dificultad Social, Desprotección o Conflicto Social desde los Servicios Sociales Municipales, puede provenir de diferentes fuentes.

Los Equipos Municipales de Servicios Sociales Generales constituyen una especie de "puerta de entrada", al Sistema de Protección Infantil.

Entendemos que una "Notificación" refiere a cualquier tipo de demanda sobre intervención con familias y menores que se encuentren en cualquier dificultad específica.

Existen cuatro grandes vías a través de las cuales llegan a los Servicios Sociales Municipales las Notificaciones de menores en Situación de Riesgo:

- A través de los Recursos Internos de los Servicios Sociales (SS.SS.): a través del trabajo que se realiza en los programas especializados (U.T.S., programa de Medidas Judiciales, oficina de Atención a la Víctima del Delito,...). En estos casos, hemos elaborado una serie de Documentos de Notificación.
- A través de los Recursos Externos de los SS.SS.: a través de la labor que realizan estos recursos, en los que existe un contacto frecuente con la familia y los menores (Dpto. Educación, colegios e institutos, SPE, Sanidad y Policía).
- Organismos Públicos: Los organismos Públicos como los Juzgados, Fiscalía de Menores o la Dirección Territorial de Bienestar Social puede solicitar directamente a los SS.SS. que se investigue una posible situación de riesgo de un menor.
- Ciudadanos: Los ciudadanos pueden acudir a los SS.SS. Municipales a notificar una posible situación de riesgo de un menor, ya sea por ser vecino o conocido, o un familiar directo del menor, siempre se preservará el anonimato de estas personas. Las familias también pueden solicitar intervención ante situaciones de dificultad social que puedan desembocar en una situación de riesgo para los menores.

Siendo siempre la Educadora Social de Zona la responsable directa de recoger, registrar todas las notificaciones (SIUSS), contactar con el notificador para agradecerle su colaboración y asegurar su anonimato (si lo requiere) e iniciar la fase de investigación.

2.2. Fase de investigación

Ante una Notificación de una posible situación de riesgo de un menor nos preguntamos; ¿Hay Desprotección?, ¿Está el menor corriendo peligro?, ¿Es necesario adoptar una medida de urgencia?

En ocasiones, en el momento de la recepción, ya se ha obtenido la información necesaria para responder a las dos primeras prequntas. En otros casos, es necesario obtener

esta información, o bien la información que tenemos no es completa, puede ser difusa o existir dudas sobre su fiabilidad, será preciso verificar o completar la información recabada en la recepción, y esto es lo que se conoce como Fase de Investigación.

La Fase de Investigación pretende esclarecer la posible situación de riesgo de un menor, por lo que en función de la Notificación ésta puede ser: **Urgente** (iniciará en 1h. tras la notificación y finalizará en 7 días) o **Ordinaria** (iniciará en 10 días tras la notificación y finalizará en 30 días).

Una de las aportaciones que hemos hecho a este procedimiento, ha sido la Temporalización de dichas fases y definición y el reparto de Funciones que en cada una de ellas tienen cada profesional.

Son las Educadoras Sociales de Zona las encargadas de realizar esta Fase y por lo tanto rellenarán el instrumento "Protocolo de Investigación" a través de entrevistas con los padres y con los menores, visitas a domicilio, contacto con el colegio de los menores, etc.

Este protocolo de Investigación es la base para posteriormente poder evaluar la Gravedad y el Riesgo en la que se encuentra el menor a través del instrumento "Valoración de la Gravedad y la probabilidad de Maltrato" de (Mª Ángeles Cerezo et al.), el cual puede dar los siguientes resultados:

- **No existe Situación de Desprotección**: con lo cual se archivará el caso.
- Situación de Desprotección de Gravedad y Probabilidad de Ocurrencia BAJO: en este caso se iniciará el Plan de Intervención (si fuera necesario).
- Situación de Desprotección de Gravedad y Probabilidad de Ocurrencia MEDIO: en este caso se inicia Fase de Valoración Diagnóstica, y si la complejidad del caso lo requiere se podrá solicitar "Valoración Psicológica" por parte de la Psicóloga del SEAFI.
- Situación de Desprotección de Gravedad y Probabilidad de Ocurrencia ALTO: en este

caso se iniciará obligatoriamente la Fase de Valoración Diagnóstica tanto por parte de la Educadora Social de Zona como por parte de la Psicóloga.

En ese reparto de funciones son las Educadoras Sociales de Zona las encargadas de recoger toda la información en el protocolo de Investigación. Una de las novedades introducidas durante la elaboración de este procedimiento, y que tiene como objetivo la búsqueda de una valoración de la situación lo más objetiva posible, es el hecho de que la Educadora Familiar del SEAFI es la encargada de pasar el "Instrumento de Valoración Gravedad/Riesgo", para mantener esa mayor objetividad.

La **creación de la Comisión Técnica de Familia y Menor** es sin duda la aportación más significativa de este procedimiento.

Esta Comisión ha supuesto un apoyo a los profesionales que nos vemos ante situaciones de toma de decisiones complicadas respecto a las familias y a los menores, y por lo tanto pasando todo el peso de la toma de estas decisiones a dicha comisión.

Para ello todos los profesionales que componen la Comisión deben de aportar en dicha Comisión que tiene una periodicidad semanal, la documentación técnica elaborada en cada fase, e intentar objetivizar en la medida de lo posible los factores que mantienen las posibles situaciones de riesgo para tomar las decisiones más adecuadas y que sean respaldadas en primer lugar por dicha comisión y posteriormente por la jefa de Servicio.

Esta Comisión está compuesta por las 5 Educadoras Sociales de las UTS, la Psicóloga del SEAFI adscrita al Programa de Familia y Menor y la Educadora Familiar del SEAFI. En los casos que exista Intervención conjunta, también asistirán a la Comisión el Psicólogo del SEAFI, Educadora de Medidas Judiciales, la Trabajadora Social de la Oficina de Atención a la Víctima del delito. En aquellos casos que puntualmente se requiera se podrá invitar a cualquier otro profesional relacionado con el caso.

2.3. Fase de valoración

La Valoración Diagnóstica pretende recabar aquella información que no se ha obtenido en la Fase de Investigación para realizar una hipótesis de trabajo, es decir, tiene la finalidad de recabar mayor información que arroje luz sobre los factores que mantienen esta situación de riesgo de los menores, por lo que podremos decir que los objetivos de esta fase son:

- Identificar los factores individuales, familiares y sociales que pueden estar relacionados con el origen y mantenimiento de la situación de desprotección, así como los aspectos positivos del funcionamiento familiar.
- Valorar cuáles han sido las consecuencias de la situación de desprotección en el proceso de desarrollo físico, cognitivo, psicológico o social del menor.
- Determinar cuáles son las necesidades de tratamiento y apoyo del menor y su familia.
- Determinar el pronóstico para la capacitación parental.
 - · En aquellos casos en los que el Instrumento de Valoración de Gravedad/ Riesgo nos indique una gravedad y el riesgo son MEDIO-ALTO: la Valoración Diagnóstica la realizará la Educadora Social de Zona con el instrumento "Valoración Diagnóstica para la Educadora". Si por su complejidad el caso requiere de una Valoración complementaria para valorar acontecimientos traumáticos para los menores o de posibles trastornos psicológicos o emocionales en los padres que dificulte la posterior intervención, se podrá solicitar la Valoración Psicológica por parte de la Psicóloga del SEAFI con el instrumento "Valoración Psicológica".
 - En aquellos casos en los que el Instrumento de Valoración de Gravedad/
 Riesgo nos indique una gravedad y el riesgo son ALTOS: la Valoración Diagnóstica la realizarán siempre ambos

profesionales, la Educadora Social de Zona con el instrumento "Valoración Diagnóstica para la Educadora" y la Psicóloga del SEAFI con el instrumento "Valoración Psicológica". En este caso ambos Instrumentos se ponen en común en el Documento "Conclusiones de la Valoración" las cuales serán devueltas a la familia.

Cabe destacar que tras la Valoración cualquier toma de decisión, y cualquier informe de solicitud de medidas será aprobado siempre en la Comisión Técnica de Familia y Menor.

Una vez tomada la decisión respecto a la familia, cabe decir que hemos tenido un especial interés en el cuidado de la redacción de informes a Consellería para lograr una mayor objetividad y homogeneidad, por lo que hemos elaborado diferentes modelos (I. Socioeducativo en Materia de Protección de Menores, I. de Idoneidad, I. de Incidencias, I. de Derivación a Organismos Públicos, I. de Revisión).

2.4. Diseño del Plan de Intervención Familiar

El Plan de Intervención Familiar con menores en situación de riesgo es el documento escrito que motiva y define los objetivos y actuaciones a desarrollar con cada menor y su familia para asegurar su protección y conseguir su plena integración familiar y social.

En esta fase se plasman los objetivos a trabajar con la familia, después de haber tomado una decisión respecto a la posible situación de riesgo.

Por lo que se elaborará un "Plan de Intervención" con las áreas a tratar con la familia y la definición de los objetivos en cada una de esas áreas. Este plan de Intervención tendrá en cuenta los siguientes puntos:

- Problemática que motiva la situación de riesgo.
- Objetivos específicos a trabajar.

- Medios, Instrumentos y Actuaciones a seguir.
- Temporalización de la intervención.
- Implicación de la Familia (firma del compromiso de los padres para la Intervención).
- Coordinación con otros agentes.

Posteriormente estos objetivos serán siempre acordados y evaluados en la Comisión Técnica de Familia y Menor. Para trabajar dichos objetivos, nos hemos visto obligados a realizar una distribución clara y delimitada de las funciones de cada profesional, y a potenciar una buena **coordinación** entre ellos y un trabajo en red.

Aunque cabe decir que es siempre la Educadora Social de Zona el profesional referente del caso, y la encargada de gestionar todos los recursos que se le brinden a la familia.

2.5. Ejecución del Plan de Intervención Familiar

Todos Los Profesionales que intervienen con la familia, trabajarán los siguientes niveles:

- Apoyo al Sistema Familiar.
- Apoyo a las Figuras Parentales.
- Apoyo a los Menores.
- Refuerzo de Fuentes y Sistemas normalizados de Apoyo a la Familia.

Existen unos objetivos generales a conseguir con la familia, y unos objetivos a trabajar por cada uno de los profesionales, por lo que es necesario que las funciones de cada profesional estén claramente delimitadas, y los objetivos a trabajar acordados por cada uno de estos profesionales durante la Comisión Técnica de Familia y Menor.

Por la particularidad de la organización de los SS.SS. del Ayuntamiento de Gandia, la distribución de funciones de los profesionales encargados de la atención a menores en situaciones de riesgo es la siguiente:

- La Educadora Social de Zona: el objetivo principal de su intervención es atender las necesidades del menor y su familia para conseguir la protección del menor, y para ello ha de Promover, Apoyar y Coordinar la ejecución de las actuaciones acordadas y Gestionar la provisión a la familia y al menor de los servicios y recursos apropiados.
- La Psicóloga del SEAFI adscrita al programa de menores en situación de riesgo:
 el objetivo principal de su intervención es
 modificar el sistema de Relaciones Interpersonales mediante Tratamiento Psicoterapéutico Familiar e Individualizado y para ello es la responsable de la Intervención Psicoterapéutica con la Familia.

Además es la responsable de Guiar, Orientar y Supervisar a todos los miembros del equipo de educadores en el adecuado desarrollo del Plan de Intervención

- La Educadora Familiar del SEAFI: el objetivo principal de su intervención es el entrenamiento en Habilidades Parentales, y el acoplamiento del menor a la familia acogedora (si ha habido separación del menor de su familia). Para ello es co-terapeuta en la Intervención psicoterapéutica; desarrolla los acuerdos conseguidos en la terapia, en el contexto familiar; trabaja y valora la posibilidad de retorno del menor con su familia de origen, capacitando a los padres mediante recursos y pautas de crianza.

2.6. Fase de seguimiento y evaluación del Plan de Intervención

En esta fase de seguimiento y evaluación de los Planes de Intervención, cobra especial relevancia la Comisión Técnica de Familia y Menor (CTFyM), que tiene una Temporalización mensual y por zonas, siendo:

1.er lunes mes: Plza. Elíptica

2.º lunes mes: Beniopa

3.er. lunes mes: Raval

4.º lunes mes: Corea

5.º lunes mes: Grau y Platja

Se hace una evaluación periódica de los casos (según hemos comentado en la Temporalización de las comisiones) y que tiene como objetivo: valorar la situación de desprotección del menor y valorar el grado de consecución de los objetivos.

Como aportación significativa en esta fase de seguimiento y evaluación cabe destacar la elaboración de una serie de instrumentos que facilitan el seguimiento y la evaluación de los casos por parte de los profesionales: "Hoja de seguimiento de los Planes de Intervención", "Hoja de seguimiento de los casos", "Hoja de Registro de los Acogimientos" y "Protocolo de revisión del Plan de Intervención Familiar"

También se realiza una evaluación mensual CUANTITATIVA por zonas, para evaluar las zonas que están más saturadas, y realizar una distribución de las cargas de cada profesional. Esta evaluación mensual está a disposición de todos los profesionales de los servicios sociales, puesto que se publica en la red interna de los SS.SS.

2.7. Fase de cierre del expediente

La Educadora Social de Zona es la encargada de proponer la finalización del Plan de Intervención y cierre del Expediente. Primero debe Justificar ante la CTFyM, la consecución de los objetivos marcados y posteriormente consensuar la finalización de la intervención con la familia "Acuerdo de Cierre de la Intervención con la familia".

En la Comisión Técnica de Familia y Menor se valorará la propuesta y se decidirá la conveniencia de finalización teniendo en cuenta:

- El menor está viviendo en el domicilio familiar con garantías suficientes de que va a recibir un cuidado adecuado y que va a tener sus necesidades básicas satisfechas.
- Ha habido una evolución positiva en la situación familiar y ha desaparecido la situación de desprotección.

- El adulto causante de la desprotección ya no vive en el domicilio familiar y no tiene acceso al menor
- El menor ha retornado a su familia de origen tras un acogimiento con devolución de tutela/guarda a los padres, se ha cumplido un periodo de seguimiento de doce meses y no hay ninguna información de que existan problemas significativos o deficiencias en el cuidado del menor.

BIBLIOGRAFÍA

ADIMA-ASOCIACIÓN ANDALUZA PARA LA DEFENSA DE LA INFANCIA Y LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO (1993). "Guía de Atención al Maltrato Infantil". Sevilla.

AYUNTAMIENTO DE MADRID (2003). "Centros de Atención a la Infancia (CAI), Servicios Sociales Especializados en la atención a menores y sus familias. Madrid, área de Servicios Sociales".

AYUNTAMIENTO DE MADRID (2005). "Plan Integral de Atención a la Infancia y a la Adolescencia del Ayuntamiento de Madrid 2005-2008". Madrid: área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía.

ARRUABARRENA, M.I.; DE PAÚL, J. y TO-RRES, B. [1996]. "El maltrato infantil. Detección, notificación, investigación y evaluación". Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.

ARRUABARRENA, M.I. y DE PAÚL, J. (2005). "Maltrato a los niños en la familia: Evaluación y tratamiento". Madrid: Pirámide.

BARUDY, J. (2005). "El dolor invisible de la Infancia. Una lectura ecosistémica del maltrato infantil". Barcelona: Paidós. Terapia Familiar.

CEREZO, M.A. (1992). "El programa de asistencia psicológica a familias con problemas de relación y abuso infantil". Generalitat Valenciana. IVSS.

CIRILLO, S. y DI BLASCO, P. (1999). "Niños Maltratados. Diagnóstico y Terapia Familiar". Barcelona: Paidós. Terapia Familiar. DE PAÚL, J. y ARRUABARRENA, M.I. (1996). "Manual de Protección Infantil". Barcelona: Masson.

LÓPEZ CAYUELA, A.; PONS SALVADOR, G.; CEREZO JIMÉNEZ, M.A. (1999). "El valor del Buen trato a la infancia: coste humano, social y económico del maltrato". V Congreso Estatal sobre la Infancia Maltratada. Valencia.

LÓPEZ, F. (1995). "Necesidades de la infancia y protección infantil 1. Fundamentación teórica, clasificación y criterios educativos". Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.

MARTÍNEZ FERNÁNDEZ, M.J.; ROMEU SO-RIANO, F.J.; SÁEZ TEJERINA, M.L.; SIMÓ TEUFEL, S; MAS BANACLOIG, E. (2007) "El papel del ámbito social en el abordaje de la desprotección infantil". Ed. Generalitat Valenciana, Consellería de Benestar Social. Valencia.

MICHELENA ALBERDI, A; CEREZO, M.A. [1998]. "Maltrato infantil en las islas Baleares: Fomento de su detección y mejora de la intervención desde el Servicio de Menores". Ed. Universitat de Valencia, Govern Balear, Consellería de la Funció Pública i Interior, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

ROVIRA PRATS, J.V.; ROSELL COLOMER, A. [2002]. "Los Servicios sociales Municipales y la Intervención con el menor. El papel de los Ayuntamientos en las políticas de infancia". En revista cuatrimestral del Col.legi Oficial de Psicólegs del País Valenciá Informació Psicológica nº 78. Valencia.

SIMÓ TEUFEL, S; MAS BANACLOIG, E.; MAR-TÍNEZ FERNÁNDEZ, M. J. (2002). "El papel del ámbito educativo en la detección y abordaje de situaciones de desprotección o maltrato infantil". Ed. Generalitat Valenciana, Consellería de Benestar Social. Valencia.

SIMÓ TEUFEL, S.; MAS BANACLOIG, E.; MARTÍNEZ FERNÁNDEZ, M.J. (2002). El papel del ámbito sanitario en la detección y abordaje de situaciones de desprotección o maltrato infantil. Ed. Generalitat Valenciana, Consellería de Benestar Social. Valencia.

"Il Plan Integral de la Familia e Infancia de la Comunitat Valenciana 2007-2010".

"Ley Orgánica 1 7 1996, 15 de enero , de protección Jurídica del menor"

"Ley 12/ 2008, de 3 de julio de 2008 de protección integral de la Infancia y Adolescencia de la Comunitat valenciana".

"Ley orgánica 10/1995, de 23 de Noviembre del Código penal".

"Constitución Española".

"Código Civil".

Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social

VV.AA.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

FICHA



Título: Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social

Autores: Joan Subirats Humet (director), José Adelantado Gimeno, Marta Fernández Prat, María Giménez Cencillo, Mariela Iglesias Costa, Ana Rapoport Golbert, Josep San Martín Morant.

Editorial: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Fecha de edición: 2007 Nº de Páginas: 157

ISBN: 978-84-8417-268-0

TRINITAT GREGORI MONZÓ

Col·legiada núm. 156. Universitat de València

Aquest llibre analitza i ens mostra els resultats d'una recerca realitzada per l'equip d'investigadors dirigits per Joan Subirats i Humet, llibre que forma part del catàleg de publicacions del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, i que es presenta com un estudi d'abast estatal sobre els Serveis Socials Generals.

Amb aquest estudi els autors han volgut analitzar la situació dels Serveis Socials a l'Estat Espanyol davant el canvi social. El seu interès radica en la realització d'una enquesta als professionals de Serveis Socials Generals (o d'Atenció Primària) on hi aboquen les seues opinions i valoracions sobre els problemes socials així com dels mecanismes de gestió i organització del sistema, establint els principals reptes a afrontar pel sistema per aconseguir una millora. I d'ací radica l' interès d'aquest estudi: oferir-nos

una anàlisi a nivell estatal de la situació actual així com dels reptes que té pel davant els Serveis Socials Generals.

La recerca, amb la finalitat de poder arribar a l'anàlisi de l'estat actual dels Serveis Socials, està plantejada des d'una vessant quantitativa (enquesta), i des d'una vessant quantitativa (grups de discussió) on hi participaren 22 responsables de centres de serveis socials de diferents Comunitats Autònomes (Madrid, Andalusia, Galícia i Comunitat Valenciana). La raó d'aquesta diversitat territorial es justifica per l'estructuració descentralitzada d'aquests serveis, a nivell autonòmic i, des d'aquest, al nivell local.

El llibre consta de tres parts diferenciades. La primera part està destinada al desenvolupament del marc teòric, és a dir, dels plantejaments i bases conceptuals que han planejat en tot l'estudi. Conceptes com exclusió i integració social són els que fan de guia al llarg de tot l'estudi. Ens exposen les principals dimensions de canvi social que han impactat en la societat espanyola i que han produit les transformacions que han incidit en una nova situació de desigualtat socials: canvis en l'esfera econòmica-productiva, canvis en l'esfera sociodemogràfica i cultural, així com dels dèficits de les polítiques clàssiques de benestar (dèficit d'inclusivitat i dèficit de flexibilitat). El concepte d'exclusió social és elegit i utilitzat en aquest estudi per sobre del terme de pobresa, pel que suposa de superació i, per tant, tindre en compte no solament l'esfera material a la qual fa referència el terme pobresa, sinó des de la comprensió de que les desigualtats socials van més enllà dels recursos econòmics. A més a més, en aquesta primera part es dedica un apartat a realitzar una aproximació històrica del desenvolupament dels serveis socials al territori espanyol, ens mostra els trets comuns en l'actual sistema i ens parla dels diferents instruments de desenvolupament complementari del sistema de serveis socials (Plans Nacional d'acció per l'Inclusió Social, Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència). El marc teòric i conceptual l'ultimen amb l'exposició de les diferents propostes o debats que han sorgit al voltant dels canvis i que ens proposen agrupar en: la dimensió conceptual, la dimensió sustantiva i la dimensió operativa.

La segona part està dedicada a l'explotació i anàlisi de la informació recollida mitjançant els grups de discussió i l'enquesta. Reflectint en un primer apartat, sobre els grups de discussió, les percepcions sobre les velles necessitats socials i les emergents (de la seua transversalitat i la seua complexitat), les percepcions sobre la resposta institucional als canvis socials, i la percepció sobre els reptes de futur.

El segon apartat està dedicat a l'explotació estadística de l'enquesta, on hi podem trobar el perfil de les persones enquestades així com també de les seues percepcions, mostrat en diferents gràfics, i una explotació de l'enquesta per Comunitats Autònomes.

A la tercera part s'hi mostren les conclusions i propostes davant els reptes de futur. Ens remarquen els resultats principals i exposen unes línees d'actuació propositiva. Des d'una perspectiva d'inclusivitat social es formulen sis enfocaments desplegats i desenvolupats mitjançant un conjunt d'objectius i línees d'actuació.

El llibre acaba amb unes notes de prospectiva a modus de reflexió final i dos annexes on ens mostren en un el procés d'elaboració de l'enquesta i, en l'altre, l'enquesta utilitzada.

En definitiva, destacaríem aquest treball perquè ens ofereix una mirada actual dels Serveis Socials Generals oferint-nos un diagnòstic de la situació actual, Una comparació dels resultats des de la seua realitat territorialitzada (a nivell local, a nivell autonòmic) i unes propostes de revisió i millora, sobretot en allò específic dels Serveis Socials.

Participación ciudadana y gestión de las políticas sociales municipales

Enrique Pastor Seller

EDITUM

FICHA



Título: Participación ciudadana y gestión de las políticas

sociales municipales

Autores: Enrique Pastor Seller

Editorial: EDITUM (Universidad de Murcia)

Fecha de edición: 2009

Nº de Páginas: 318

ISBN: 978-84-8371-828-5

TRINITAT GREGORI MONZÓ

Col·legiada núm. 156. Universitat de València

L'autor, Enrique Pastor Seller, és treballador social i sociòleg, que du més de 10 anys d'exercici professional en diferents administracions locals i organitzacions del tercer sector, realitzant tant un treball d'intervenció directa com de gestió i direcció d'entitats, centres i serveis. En aquest moments és professor (i director) de Treball Social en la Universitat de Murcia, i ha participat en diferents fòrums de debat professional (Jornades, Congrés Estatal...) i el seu treball d'investigació es situa en els serveis socials, la intervenció i mediació amb organitzacions i comunitats, la participació ciutadana i l'exercici professional. I en aquesta línea es situa el llibre que presentem: sobre la participació ciutadana i gestió de les polítiques socials municipals.

El llibre està organitzat en dues parts i unes conclusions i inclou un índex general de quadres.

El pròleg del llibre està elaborat per una altra treballadora social i professora coneguda i reconeguda en els àmbits professionals com és Natividad de la Red, catedràtica de Treball Social y Serveis Socials de la Universitat de Valladolid, que en destaca l'oportunitat d'aquesta publicació pel poc espai que s'ha dedicat en els estudis a temes relacionats amb la intervenció social en els Serveis Socials Municipals, que incideix amb serveis que promoguen la cultura de la participació, per aconseguir la millor integració de la cultura comuna, on s'hi puga donar les diverses cultures específiques.

L'autor ens mostra les troballes, resultats i alternatives d'una investigació empírica sobre la participació ciutadana en les Polítiques Socials municipals en el context de la regió murciana i comparant-ne els resultats amb altres realitats.

En la primera part del llibre s'aborda el marc conceptual, normatiu, estratègic i contextual de la participació ciutadana en l'àmbit local. En una societat plural com la que ens trobem immersos, amb diversitat d'opinions, de pensament, de conviccions i de visions de tot allò que ens envolta, es fa molt necessari tenir molt present conceptes com Democràcia i Participació. I per aquest motiu, en aquesta part, es fa un desenvolupament important de tots dos emmarcant-los en els processos de canvi del benestar social en el nou localisme (centralitat local i globalització, les reformes i actituds ciutadanes cap l'Estat de Benestar i les polítiques de benestar). La participació, ja siga en general com en l'àmbit municipal (com es diu des de l'Observatori Internacional de la Democràcia Participativa, entre altres), adquireix cada vegada de més importància per les diferents avantatges i potencialitats que en pot oferir millorant processos decisionals, processos de legitimitat política, pel que suposa en l'ajuda en la resolució de conflictes, per l'enfortiment de la democràcia, per la formació de ciutadans i ciutadanes entre d'altres. Com diu l'autor la vitalització de la democràcia s'aconsequeix mitjancant l'aprofundiment de la participació. I l'aprofundiment en la participació ens ha de dur, com diu l'autor, a aconseguir incorporar la població al procés de desenvolupament, des del primer moment, propiciant un procés sostingut mitjançant ritmes inclusius, a treballar en pro d'una participació ciutadana entesa com un procés dinàmic, lent, complex i actiu, on les dimensions social i individual actuen de manera transnacional, afavorint interaccions diverses. La participació ciutadana com indicador de qualitat de vida comunitària en el sentit que no és solament un medi per aconseguir aquesta, sinó que participar proporciona elements que contribueixen al seu millorament. Ena aproxima a estudis realitzats recentment en la línea de la identificació d'indicadors de qualitat de vida de la comunitat.

El segon capítol del llibre el dedica l'autor a les polítiques, estratègies i mecanismes de participació en l'àmbit municipal, en la seua realitat actual de necessitat de renovació i adaptació de les estructures democràtiques mitjançant una participació i implicació més directa dels ciutadans. Per analitzar de manera crítica, en un tercer capítol, el context socio-polític i normatiu de la participació ciutadana en els serveis socials municipals, sense deixar de banda les diferents Recomanacions que des d'Organismes Internacionals s'han anat promulgant per enfortir la participació de la societat local.

Pastor Seller dedica la segona part del llibre a la vessant més pràctica al recollir en ella els resultats de la investigació realitzada, sobre el tema de la participació ciutadana en ens locals, en la Regió de Murcia, realitzada a partir d'entrevistes i anàlisi documental des dels Centres de Serveis Socials Municipals. Posant de relleu les particularitats a tindre presents quan aquest serveis són d'àmbit municipal o ve d'àmbit mancomunat. Així com ens mostra, també, els dife-

Enrique Pastor Seller LIBROS

rents mecanismes de participació ciutadana, tant formals com informals, i els Serveis Socials. Per la qual cosa, ens mostra un coneixement real i actual sobre la situació de la participació ciutadana a la Regió de Murcia, i, a més a més, contrasta i compara els seus resultats amb les tendències observades en altres estudis especialitzats sobre aquesta matèria. Amb unes conclusions finals que, fàcilment (i en alguns casos, dissortadament) podem llegir des de realitats diferents a la estudiada. Així com ens proposa diferents canvis a introduir per aconseguir una millora de la participació ciutadana, real i efectiva. Apostant l'autor per un model de bona governança, centrat en la qualitat de vida dels ciutadans i les ciutadanes, que faci augmentar el compromís personal amb la pròpia comunitat. En definitiva, un llibre que contribueix a la reflexió i al debat de la participació ciutadana en les polítiques socials en l'àmbit local per part dels actors involucrats en el seu disseny, implementació, gestió i avaluació (polítics, tècnics, entitats socials, grups i ciutadans), així com en els contextos relacionals i d'intervenció social necessaris que poden contribuir a construir processos democratitzadors, l'exercici pràctic de la ciutadania activa i la transformació de les polítiques socials en l'àmbit municipal.

La Cultura del Control: Crimen y Orden social en la sociedad contemporánea

DAVID GARLAND

Gedisa

FICHA



Título: La Cultura del Control: Crimen y Orden social en

la sociedad contemporánea

Autor: David Garland

Editorial: Gedisa

Fecha de edición: 2005

Nº de Páginas: 462

ISBN: 978-84-9784-040-8

SARA DE LA PINTA PRIETO

David Garland, un eminente sociólogo en el área criminal, nos sorprende con este libro en el cual se profundiza sobre la evolución de las sociedades de Gran Bretaña y Estados Unidos en torno al control del delito. De esta forma, a lo largo de la lectura, Garland analizará las causas y fuerzas políticas, sociales y culturales que propiciaron una serie de importantes cambios en el ámbito jurídico, y la naturaleza de sus relaciones con la sociedad, así como las consecuencias que este desarrollo singular acarrea.

Tal y como nos explica el autor, en el periodo comprendido entre 1890 y 1970 predominó en Gran Bretaña y Estados Unidos una estructura penal conocida como "welfarismo penal" para luego experimentar un cambio radical y evolucionar a una serie de dispositivos institucionales y políticos donde la razón y el civismo parecen revertirse.

Como Garland nos describe en los primeros capítulos, esta reconfiguración en el ámbito del control del delito tiene un significado mayor que el mero cambio de respuesta de la sociedad ante el mismo. Esta transformación involucrará nuevas prácticas de aplicar

la justicia y de control de conducta, que afecta más allá del ámbito penal, para comenzar a inmiscuirse en los patrones de conducta y culturales de las personas. Es decir, asistimos a una transformación del tono emocional de la política criminal, siendo sustituido el ideal de rehabilitación del welfare por un creciente sentimiento de temor hacía el delito, que evoca el retorno de las sanciones punitivas y el discurso retributivo.

Aunque Garland centra su explicación en estas dos zonas geográficas (elegidas por el autor debido a las fuertes similitudes que aparecen en sus prácticas políticas y sociales recientes) su estudio es igualmente útil para comprender lo que sucede en otros países influenciados por la globalización. Sin embargo, debemos conservar en mente el hecho de que no se trata de un patrón universal, de la misma forma que las experiencias de Estados Unidos y Gran Bretaña no son exactamente iguales.

En capítulos posteriores, y a medida que se va desarrollando la explicación, son expuestos los principales rasgos de este fenómeno y las inseguridades y patrones de riegos y conducta causantes de los mismos.

Sin quitar importancia al proceso histórico y social, tal vez lo que llama más la atención de esta lectura es la descripción de las consecuencias de esta transformación sobre la disciplina de la criminología, la racionalidad y los procesos individualizantes de la justicia del estado del bienestar. De esta forma, podemos apreciar hasta qué punto está condicionado el sistema judicial, los actores políticos y nuestro propio juicio de valores por la presión social y cultural.

En definitiva, este libro constituye una lección sobre lo inesperado, y un recordatorio sobre la complejidad de los procesos sociales que nos rodean, a la vez que aporta una gran cantidad de datos y una respuesta muy completa a la pregunta eje de la lectura: ¿Cómo el modelo del "welfarismo penal", muy bien instalado durante décadas, declinó estrepitosamente ante el modelo de la actual justicia moderna?

LIBROS RECIBIDOS

FICHA



Título: El consell assessor d'etica professional

Autor: Emilia Alonso, Josefina Bassets, Montserrat

Plans y Gloria Rubiol

Editorial: Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social i

Assistents Socials de Catalunya

Fecha de edición: 2010 Nº de Páginas: 166

FICHA



Título: Historias de vida, Historias de violencia: Si mi

pareja me hace daño, ¿por qué sigo con ella?

Autor: Elvira Aparici y Carme Estarellas

Editorial: Aresta (Colección Intress)

Fecha de edición: 2010 Nº de Páginas: 282

ISBN: 978-84-937870-2-8

FICHA



Título: El Impacto de los Medios de Comunicación en la

Infancia: Guía para Padres y Educadores

Autor: Emily Moyer-Gusé y Karyn Riddle

Editorial: Ediuoc (Colección Comunicación y Sociedad)

Fecha de edición: 2010

Nº de Páginas: 152

ISBN: 978-84-9788-900-1

FICHA



Título: Les relacions íntimes en la maduresa

Autor: Jon F. Nussbaum, Michelle Miller-Day y Carla L.

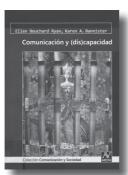
Fisher

Editorial: Aresta (Col·lecció Comunicació i Societat)

Fecha de edición: 2008 Nº de Páginas: 108

ISBN: 978-84-935948-8-6

FICHA |



Título: Comunicación y (dis)capacidad

Autor: Ellen B. Ryan y Karen A. Bannister

Editorial: Aresta (Colección Comunicación y Sociedad)

Fecha de edición: 2009

Nº de Páginas: 146

ISBN: 978-84-936920-5-6

FICHA



Título: Envejecer en positivo

Autor: Carme Triadó y Feliciano Villar

Editorial: Aresta (Colección Nuevo punto de vista)

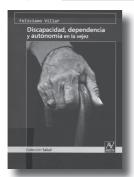
Fecha de edición: 2008

Nº de Páginas: 153

ISBN: 978-84-935948-3-1

Libros recibidos LIBROS

FICHA



Título: Discapacidad, dependencia y autonomía en la

vejez

Autor: Feliciano Villar

Editorial: Aresta (Colección Salud)

Fecha de edición: 2009

Nº de Páginas: 168

ISBN: 978-84-937244-2-9

FICHA |



Título: Te amo / Te odio: Armonizar las relaciones perso-

nales

Autor: Mary O. Wiemann

Editorial: Aresta (Colección Comunicación y Sociedad)

Fecha de edición: 2009 Nº de Páginas: 160

ISBN: 978-84-936920-0-1



TARIFAS:

Suscripción anual: 15€

Número suelto: 10€

DATUS PERSUNALES	
APELLIDOS Y NOMBRE:	
DIRECCIÓN:	
POBLACIÓN:	CÓDIGO POSTAL:
E-MAIL:	
TELÉFONO:	N.I.F.:
DATOS BANCARIOS	
TITULAR DE LA CUENTA:	
ENTIDAD BANCARIA:	
DIRECCIÓN:	
POBLACIÓN:	CÓDIGO POSTAL:
NÚMERO DE CUENTA:	

FECHA FIRMA

ENVIAR ESTE BOLETÍN A:

Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales C/ Franco Tormo, nº3, bajo izquierda \cdot 46007 Valencia



DATOS PERSONALES

TAI	RIFAS:
	Suscripción anual: 15€
	Número suelto: 10€

APELLIDOS Y NOMBRE:	
DIRECCIÓN:	
POBLACIÓN:	CÓDIGO POSTAL:
E-MAIL:	
TELÉFONO:	N.I.F.:
DATOS BANCARIOS	
TITULAR DE LA CUENTA:	
ENTIDAD BANCARIA:	
DIRECCIÓN:	
POBLACIÓN:	CÓDIGO POSTAL:
NÚMERO DE CUENTA:	

FECHA FIRMA

ENVIAR ESTE BOLETÍN A:

Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales C/ Franco Tormo, nº3, bajo izquierda · 46007 Valencia

normas de publicación

PRESENTACIÓN DE ARTÍCULOS

INDICACIONES GENERALES A LOS AUTORES

- Los artículos de "A fons" y "Secció Lliure" tendrán una extensión de 15 a 20 folios (letra Times New Roman nº 12, interlineado 1'5). Para la sección "Pràctica" tendrán una extensión máxima de 12 folios.
- Para la reseña de libros la extensión máxima será de 2 folios, especificándose el autor, título, editorial, lugar, fecha de publicación de la obra y ISBN, así como foto escaneada de la portada y datos de quien realiza la reseña (apellidos, nombre y correo electrónico).
- Los artículos tendrán que presentarse en documento Word.
- Las referencias bibliográficas se pondrán a final del texto, siguiendo el orden alfabético. Sólo se recogerán los autores expresamente citados en el texto. Si el autor del artículo lo considera oportuno podrá recoger bibliografía recomendada. Se recomienda no exceder de 10 referencias bibliográficas. Se presentará en el siguiente formato: Apellido/s del autor en mayúscula, nombre del autor/es en minúscula; año de publicación entre paréntesis seguido de dos puntos; título del libro subrayado o en cursiva; Editorial; lugar de publicación.
- Las notas de los autores irán a pie de página.
- Los artículos se presentarán en castellano o valenciano. Aquellas personas que lo presenten en castellano y deseen su traducción al valenciano, esta se realizará por el comité de redacción de forma gratuita.
- Los artículos irán precedidos de un breve resumen en español e inglés que no exceda de las 10 líneas.
- Los artículos incluirán titulo en castellano o valenciano y en inglés.
- Se relacionarán las "palabras claves" también en castellano o valenciano e inglés para facilitar la identificación informática.
- Se incluirá breve reseña del autor con nombre, estudios, profesión, lugar de trabajo y dirección de correo electrónico así como autorización para publicarla.
- Los trabajos presentados deben de ser originales, no podrán haber sido publicados con anterioridad.

El comité de redacción se reserva el derecho de modificar la forma del artículo.

El comité de redacción no se identifica necesariamente con el contenido de los artículos publicados.

normes de publicació

PRESENTACIÓ D'ARTICLES

INDICACIONS GENERALS ALS AUTORS

- Els articles de "A fons" i "Secció Lliure" tindran una extensió de 15 a 20 folis (lletra Times New Roman núm. 12, interlineat 1'5). Per a la secció "Pràctica" tindran una extensió màxima de 12 folis.
- Per a la recensió de llibres l'extensió màxima serà de 2 folis, especificant-se l'autor, títol, editorial, lloc, data de publicació de l'obra i ISBN, així com foto escanejada de la portada i dades de qui realitza la ressenya (cognoms, nom i correu electrònic).
- Els articles hauran de presentar-se en document Word.
- Les referències bibliogràfiques es posaran a final del text, seguint l'orde alfabètic. Només es recolliran els autors expressament citats en el text. Si l'autor de l'article ho considera oportú podrà recollir bibliografia recomanada. No excedir 10 referències bibliogràfiques. Es presentarà en el següent format; Cognom/s de l'autor/a en majúscula, nom de l'autor/a en minúscula; any de publicació entre parèntesis seguits de dos punts; títol del llibre subratllat o en cursiva; Editorial; lloc de publicació.
- Les notes dels autors aniran a peu de pàgina.
- Els articles es presentaran en valencià o castellà. Aquelles persones que el presenten en castellà i desitgen la seua traducció al valencià, aquesta es realitzarà pel comitè de redacció de forma gratuita.
- Els articles aniran precedits d'un breu resum en valencià o castellà i anglès que no excedisca de les 10 línies.
- Els articles inclouran el títol en valencià o castellà i en anglès.
- S'identificaran les "paraules claus" també en valencià o castellà i anglès per a facilitar la identificació informàtica (un màxim de sis).
- S'inclourà breu ressenya de l'autor amb nom, estudis, professió, lloc de treball, així com el correu electrònic amb el seu permís.
- Els treballs presentats han de ser originals, no podran haver sigut publicats amb anterioritat.

El comitè de redacció es reserva el dret de modificar la forma de l'article, el títol, adaptar la bibliografia, etc., així com tot allò que siga precís per una correcta maquetació del mateix.

El comitè de redacció no s'identifica amb el contingut dels articles publicats.