



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Revisión bibliográfica sobre los Servicios Sociales de Base y Covid-19 en España

Bibliographic review on Basic Social Services and Covid-19 in Spain

Autora:

Marta Gutiérrez Martínez

Directora:

María Montserrat Navarrete Lorenzo

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
2021

INDICE

RESUMEN	3
ABSTRACT	4
1. INTRODUCCIÓN	5
2. METODOLOGÍA	10
a. Pregunta de investigación:	10
b. Objetivos:.....	10
c. Método:.....	10
3. RESULTADOS	12
❖ Descentralización del sistema de Servicios Sociales.	16
❖ Importancia de las nuevas tecnologías y el acceso a estas.	17
❖ Falta de recursos personales	18
❖ Nuevos usuarios	19
4. CONCLUSIONES	25
❖ Cambio en la manera de trabajar.	25
❖ Nuevos usuarios y nuevas ayudas.....	25
❖ Agilizar las labores administrativas y burocráticas.	26
❖ Importancia de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.....	26
5. BIBLIOGRAFÍA	28

RESUMEN

El presente estudio corresponde a la elaboración del Trabajo de Fin de Grado (TFG) de Trabajo Social, con el objetivo de analizar como ha afectado el Covid-19 al Sistema de servicios Sociales de Base mediante una revisión sistemática de la literatura existente a través de cinco bases de datos (Dialnet, Scopus, Google Scholar, Alcorze y el Servicio de Información e Investigación social).

Gracias a este análisis, se ha obtenido la información necesaria para comparar los diferentes puntos de vista de los autores, y para obtener la información necesaria para conocer la problemática que se ha creado en el contexto de la pandemia.

Mediante este trabajo se ha podido ver, como todos los profesionales tienen una visión similar de la situación, la manera de trabajar ha sido paralela en casi todas las ocasiones, y las problemáticas a las que se han enfrentado en las diferentes Comunidades Autónomas del territorio español han sido parejas.

Se ha visto, como todos concuerdan, en que después de una situación de pandemia, el Trabajo Social, tiene que afrontar nuevos retos para mejorar, y de esta manera estar preparado para otra situación excepcional.

Palabras clave: Servicios Sociales, Covid-19, Trabajo Social y España.

ABSTRACT

This study corresponds to the preparation of the Final Degree Project (TFG) of Social Work, with the aim of analyzing how Covid-19 has affected the Basic Social Services System through a systematic review of the existing literature through of five databases (Dialnet, Scopus, Google Scholar, Alcorze and the Social Information and Research Service).

Thanks to this analysis, the necessary information has been obtained to compare the different points of view of the authors, and to obtain the information necessary to know the problems that have been created in the context of the pandemic.

Through this work it has been possible to see that all professionals have a similar vision of the situation, the way of working has been parallel on almost all occasions, and the problems they have faced in the different Autonomous Communities of the Spanish territory they have been couples.

It has been seen, as everyone agrees, that after a pandemic situation, Social Work has to face new challenges to improve, and in this way be prepared for another exceptional situation.

Keywords: Social Services, Covid-19, Social Work and Spain.

1. INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Fin de Grado consiste en una revisión bibliográfica sistemática, realizada a través de cinco bases de datos diferentes (Dialnet, Scopus, Google Scholar, Alcorze y el Servicio de Información e Investigación social) acerca de cómo los Servicios Sociales de Base en España han actuado frente a la Covid-19, las consecuencias que ha tenido en estos y las posibles intervenciones que se han llevado a cabo desde el Trabajo Social.

La realización de una revisión bibliográfica sobre el Covid-19 y los Servicios Sociales, se ha elegido, ya que es un tema de actualidad, que nos afecta a todos, y más a los Trabajadores Sociales, siendo de especial interés analizar, como estos, han vivido la pandemia, como han trabajado y las posibles formas de mejora que existen tras este primer año de la enfermedad. De igual manera, que el sistema Sanitario, ha tenido colapso y ha sido primordial para la población, lo ha sido nuestro Sistema de servicios Sociales, ya que, a él han acudido todas las personas con necesidades extraordinarias, o que han visto perjudicada su situación socio económica.

Es un tema, sobre el cual, no existe casi información, por lo que es relevante, conseguir datos o ampliar los ya existentes para un mejor estudio de la pandemia.

El Trabajo Fin de Grado, está estructurado, en Introducción, en la cual, se realiza una aproximación a la situación actual de los Servicios Sociales y el Covid-19 en España, la parte de Metodología, donde, se han fijado los objetivos y la manera de realizar el estudio bibliográfico, Resultados, en esta parte, aparecen todas las comparaciones de los diversos autores, analizando los distintos puntos de vista y sobre todo, los puntos en común, por último el apartado de Conclusiones, donde se ha realizado un resumen de todos los datos obtenidos, y de las mejoras necesarias para el Sistema de Servicios Sociales.

SERVICIOS SOCIALES Y COVID-19 EN ESPAÑA

❖ ¿Qué es el Covid-19?

El Covid-19 se trata de un virus que puede causar infección en los seres humanos y en una variedad de animales (aves y mamíferos).

Es un nuevo tipo de coronavirus que afecta a los humanos y se transmite de persona a persona. Los síntomas más comunes son: fiebre, tos y sensación de falta de aire.
(Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020)

Para ubicar al virus en un tiempo concreto, el 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) informó sobre un grupo de 27 casos de neumología desconocida, con una exposición común a un mercado mayorista de pescado, marisco y animales vivos en la ciudad de Wuhan, incluyendo 7 casos graves.

El 7 de enero, las autoridades chinas identifican como causante del brote a un nuevo tipo de virus denominado posteriormente SARS-CoV-2.

El día 11 de marzo de 2019, la Organización Mundial de la Salud, declaró la pandemia mundial. Desde el inicio hasta enero de 2021, el Covid-19 ha alcanzado más de 90 millones de casos notificados en todo el mundo y más de 2 millones de casos en España. (Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias., 2021).

❖ **Número de afectados en España hasta marzo de 2021.**

Según el Ministerio de Sanidad a día 24 de marzo de 2021, se contabilizan en España 3.241.345 de personas afectadas por la enfermedad, de las cuales a lo largo del año han fallecido 74.064 personas. (Ministerio de Sanidad, 2021).

❖ **Medidas llevadas a cabo por el gobierno.**

Desde el Gobierno se decretaron una serie de órdenes para sobrelyear de la mejor manera posible la situación de la pandemia y lo que la enfermedad ha ocasionado no solo en el sistema sanitario sino también en la red social de la población. Algunas de estas medidas han sido (eldiario.es, Marzo):

- Puesta a disposición de las residencias privadas de ancianos a las Comunidades Autónomas.
- Cierre de fronteras durante 30 días.
- Recursos a los municipios para repartir comida y bienes a domicilio.
- Fabricación nacional de material sanitario.
- Ampliación de las funciones de las Fuerzas Armadas.
- Moratoria en el pago de hipotecas a trabajadores afectados por la crisis del coronavirus.

- Prohibición de cortar el agua, la luz, o el gas a colectivos vulnerables durante la crisis del coronavirus.
- Los ERTE por el coronavirus no consumirán desempleo y podrán cobrar paro los trabajadores sin el mínimo cotizado.
- Reducción de jornada laboral para cuidados de familiares hasta segundo grado.
- Avales públicos de 100.000 millones de euros para pedir créditos.
- Los autónomos que vean reducidos sus ingresos, podrán recibir prestación por falta de actividad.
- 300 millones de euros para reforzar los servicios sociales.
- Ayudas para la investigación científica.
- Declaración del estado de alarma.
- Cierre de establecimientos que no sean: tiendas de alimentación, farmacias, establecimientos de artículos de primera necesidad.
- Ayudas económicas por parte del gobierno a las comunidades para invertir en Sanidad.
- Ayudas al sector turístico, transporte y hostelería.
- Cierre de centros educativos, y mantener las becas comedor, aunque estos estén cerrados.
- Suspensión de festejos populares, o cualquier evento de más de 1.000 personas.
- Suspensión de eventos deportivos.

De las medidas presentadas, nos es de especial interés la relacionada con la ayuda extraordinaria de 300 millones para reforzar los Servicios Sociales. Esta ayuda viene dada de un Fondo Social Extraordinario para hacer frente a situaciones derivadas del COVID-19. Dicho fondo fue aprobado en consejo de ministros y será transferido a las comunidades autónomas, las cuales, solo pueden realizar contrataciones laborales o financiar proyectos necesarios para el desarrollo de prestaciones como:

- ❖ Reforzar los servicios de proximidad de carácter domiciliario.
- ❖ Incrementar y reforzar el funcionamiento de los dispositivos de tele asistencia domiciliaria.
- ❖ Trasladar cuando sea necesario al ámbito domiciliario los servicios de rehabilitación.
- ❖ Reforzar los dispositivos de atención a personas sin hogar.
- ❖ Adquirir medios de prevención.
- ❖ Ampliar las plantillas de centros de servicios sociales o centros residenciales.

El reparto del presupuesto por comunidades ha sido:

Cuadro 1: Reparto de presupuesto por Comunidades Autónomas.

CCAA/Ciudad	Euros	%
01 Andalucía	51.718.498,00	17,25%
02 Aragón	9.905.392,00	3,30%
03 Asturias, Principado	6.643.568,00	2,22%
04 Baleares, Illes	7.453.028,00	2,49%
05 Canarias	14.087.602,00	4,70%
06 Cantabria	3.975.348,00	1,33%
07 Castilla y León	17.652.224,00	5,89%
08 Castilla - La Mancha	14.600.260,00	4,87%
09 Cataluña	45.509.640,00	15,18%
10 C. Valenciana	29.985.996,00	10,00%
11 Extremadura	7.806.792,00	2,60%
12 Galicia	17.010.652,00	5,67%
13 Madrid, Comunidad	38.755.146,00	12,93%
14 Murcia, Región de	9.284.806,00	3,10%
15 Navarra, Comunidad	4.520.984,00	1,51%
16 País Vasco	13.395.064,00	4,47%
17 Rioja, La	4.497.000,00	1,50%
18 Ceuta	1.499.000,00	0,50%
19 Melilla	1.499.000,00	0,50%
TOTAL	299.800.000,00*	100,00%
CRÉDITO	300.000.000,00	100,00%

Fuente: (Gobierno de España, 2020)

❖ **Servicios Sociales de base, ¿Cuál es su campo de actuación frente a una pandemia?**

En primer lugar, debemos concretar que los Servicios Sociales son la red de seguridad para la ciudadanía más vulnerable y estos, son los que representan la primera línea de nuestro sistema de bienestar. Son fundamentales, afectan a la función de cuidado de todas las capas sociales y ayudan a construir comunidades saludables. (Universidad Complutense de Madrid, 2020)

Como se ha visto en el informe redactado por un equipo de investigación multidisciplinar de diferentes universidades de España, los Servicios Sociales de base, han tenido que afrontar nuevas peticiones, informes o solicitudes, frente a las que ya estaban trabajando hasta ahora. Es decir, se ha aumentado la necesidad de sobre todo ayudas económicas puntuales, se ha incrementado el trabajo de los Trabajadores Sociales, pero con dificultades, sobre todo, por la

falta de personal. Esto es algo en lo que coinciden todas las comunidades autónomas en las que se ha realizado el estudio.

Los Servicios Sociales de base son unidades organizativas ubicadas en los centros Cívicos de cada ciudad, son el primer punto de acceso al Sistema de Servicios Sociales. Pretenden dar respuesta a los problemas y necesidades personales, familiares o sociales de la ciudadanía y favorecer su integración social y autonomía. Todo ello a través de prestaciones y servicios fundamentalmente en lo personal y relacional.

Las unidades de los Servicios Sociales de base están formadas por Trabajadores Sociales, Psicólogos, Educadores Sociales y personal administrativo. (Ayuntamiento de Vitoria, 2020).

2. METODOLOGÍA

a. Pregunta de investigación:

¿Cómo se han enfrentado los Servicios Sociales de Base a la pandemia del Covid-19 en España?

b. Objetivos:

El objetivo general del presente Trabajo Fin de Grado, es conocer cómo se han enfrentado los Servicios Sociales de Base de España a la pandemia del COVID - 19.

Como objetivos específicos se han planteado los siguientes:

- ❖ Descubrir qué necesidades han podido cubrir los Servicios Sociales durante la pandemia y qué necesidades no han podido ser cubiertas.
- ❖ Conocer el tipo de usuarios afectos por la pandemia.
- ❖ Explorar las capacidades de los Servicios Sociales para comprobar si pueden cubrir otra pandemia, viendo la posible creación de un Plan de prevención.
- ❖ Evaluar si los Servicios Sociales han podido ayudar a los afectados por la pandemia.

c. Método:

El método elegido para la realización del trabajo ha sido una revisión bibliográfica de los documentos comprendidos entre marzo de 2020 y marzo de 2021, en los que se hable de Servicios Sociales de base y Covid-19 en España. Para realizar la búsqueda, se utilizarán diferentes criterios, tanto de inclusión como de exclusión para poder obtener la información deseada.

Las bases de datos utilizadas han sido: Dialnet, Google Scholar, Scopus, Alcorze y el Servicio de Información e Investigación Social, ya que estas plataformas informáticas permiten localizar gran variedad de documentos, como, por ejemplo, escritos académicos, artículos, tesis, etc.

Los criterios de exclusión utilizados, fueron los textos, que, aun teniendo las palabras de búsqueda, estaban redactados en inglés.

Los criterios de inclusión utilizados han sido:

- Textos publicados entre marzo de 2020 y marzo de 2021.
- Documentos publicados en español.
- Documentos en los que aparezcan en su título o resumen las palabras de búsqueda.

Dicha búsqueda se ha llevado a cabo empleando diferentes palabras y combinaciones de las mismas siempre unidas con el conector booleano AND.

En las cinco bases de datos las palabras utilizadas y las combinaciones han sido en primer lugar “Servicios Sociales” AND “Covid - 19” AND “España”; viendo que con estas palabras casi no aparecían textos, se utilizó en segundo lugar la combinación “Covid-19” AND “Trabajo Social”, en este caso filtrando manualmente por los escritos publicados en español y acerca del territorio español; por último, viendo que no existían casi documentos acerca del tema específico que se estaba tratando se optó por buscar la combinación “Servicios Sociales” AND “ERTE” AND “España”, para intentar encontrar información acerca del aumento de personas que acudían a los Servicios Sociales debido a la situación de ERTE.

La búsqueda se realizó entre los meses de Febrero y Abril de 2021, y una vez obtenidos los documentos publicados se procedió a una revisión de estos, con el objetivo de extraer la información referente al objetivo planteado. A partir de esta información se llevó a cabo la redacción de la discusión y las conclusiones correspondientes. Durante la obtención de esta información fueron recopiladas las referencias bibliográficas con el fin de organizar y conocer las fuentes consultadas.

3. RESULTADOS

Lo primero a destacar, es la escasez de documentos encontrados con las palabras de búsqueda elegidas. En total se encontraron 9 documentos, de los cuales, se excluyó uno, por estar escrito en inglés, aunque los datos de los que hablaba eran sobre el territorio español. Por otro lado, se excluyó un segundo documento, que trata sobre los servicios sociales de base y como el Covid-19 ha afectado en Argentina, daba una visión del trabajo social frente a la pandemia, pero no nos servía como documento a analizar. Por último, se excluyó un tercer texto, ya que trataba, sobre cómo las redes sociales han influido en el contexto de la pandemia.

Por lo que finalmente se escogieron seis textos a comparar, estos son:

TÍTULO	TERRITORIO	RESUMEN
1 Los Servicios Sociales ante la pandemia: Retos, desafíos y respuestas hacia la nueva normalidad.	Comunidad de Madrid, Salamanca, Islas Baleares, Zaragoza y País Vasco	Informe realizado en Septiembre de 2020, donde se realizan una serie de preguntas a diferentes trabajadores sociales, para ver como fueron los primeros meses de la pandemia.
2 Los Servicios Sociales ante la pandemia: más demandas que atender y más retos ante la complejidad.	Comunidad de Madrid, Salamanca, Islas Baleares, Zaragoza y País Vasco	Informe realizado en Noviembre de 2020, donde analizan como han trabajado de marzo a octubre, los nuevos usuarios que han aparecido, las demandas...
3 Los Servicios Sociales ante la pandemia: Sin esperanza, con convencimiento.	Comunidad de Madrid, Salamanca, Islas Baleares, Zaragoza y País Vasco	Informe realizado en Febrero de 2021, se analiza la situación actual, cansancio de los trabajadores sociales, continuidad de la situación precaria...
4 Trabajo Social y Covid-19. Un análisis de las consecuencias sociales y sus implicaciones para la intervención social con colectivos vulnerables.	Málaga	Importancia del Trabajo Social durante la pandemia, y las consecuencias de esta, sobre la intervención social.

TÍTULO	TERRITORIO	RESUMEN
5 Apuntes para la mejora de los servicios sociales locales tras el Covid-19: impacto sobre algunos retos previos.	España	Retos a mejorar para el trabajo social, después de analizar la manera de trabajar durante la pandemia.
6 Informe sobre las medidas de protección a los colectivos vulnerables durante la crisis del Covid-19.	España	Explicación de las medidas tanto directas como indirectas, que se han llevado a cabo durante la pandemia y como mejorarlas tras esta.

Tabla 1: Resumen de los textos analizados. Elaboración propia.

Comentamos brevemente estos seis textos:

En primer lugar, se analizaron tres informes (1,2 y 3), realizados por diferentes profesionales de 5 Comunidades Autónomas (Madrid, País Vasco, Andalucía, Baleares y Aragón) en los que se han realizado unas determinadas preguntas en tres ocasiones (Septiembre, Octubre-Noviembre y Enero) a directores de centros de Servicios Sociales de base, escogidos al azar.

De esta manera han analizado la visión, el trabajo y la perspectiva que han tenido los profesionales en primera persona de lo sucedido durante la pandemia.

El informe número 5, nos habla de cómo, tras pasar la pandemia, se podría mejorar el sistema de Servicios Sociales, a través de 7 retos. Los cuales demuestran las carencias que existen actualmente en el sistema, o nuevas maneras de trabajar que se han ido descubriendo durante la pandemia y que deberían proyectarse en la nueva normalidad, ya que nos darán otra visión.

Por otro lado, se analizó el artículo 4, que trata sobre las consecuencias que ha tenido el Covid-19 en los Servicios Sociales, y como ha afectado a la manera de atender a los usuarios.

Por último, encontramos un informe, número 6, que analiza las medidas existentes durante la pandemia. Explicando de manera exhaustiva, las medidas de apoyo indirecto y directo, y las nuevas medidas que se han llevado a cabo a raíz de la pandemia.

Aunque nos han sido objeto de análisis para nuestro estudio sistemático, se han utilizado dos textos a parte que nos dan información y datos sobre la pandemia, uno que analiza el apoyo social y de las redes sociales durante el Covid-19 en Aragón, y otro que nos da datos acerca de los ERTEs que se han realizado durante el año 2020.

Comenzando con el análisis de los textos a comparar, lo primero a destacar es el cambio que los/as trabajadores/as sociales han tenido que realizar para poder llegar a cubrir las necesidades de los/as usuarios/as, como dice (Millán-Franco, pág. 4, 2020):

“Los/as trabajadores/as sociales que desarrollan la intervención social con los colectivos más vulnerables al COVID-19 han tenido que potenciar su creatividad para mantenerse conectados/as a los/as usuarios/as, y por tanto, poder cubrir sus necesidades sociales y reducir su soledad, ansiedad y aislamiento social”

Un ejemplo del cambio en la manera de trabajar, ha sido el uso imprescindible de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y de Internet, gracias a los cuales se ha podido llegar a realizar contactos, actividades con usuarios/as, para poder seguir realizando intervención social ante la crisis humanitaria sufrida. (Millán-Franco, 2020).

Otro ejemplo que en España esta muy presente, dada la cantidad de población envejecida que tenemos, es la función de los/as trabajadores/as sociales en las residencias. Aquí se han enfrentado a grandes desafíos, como son las visitas de “compasión”, es decir, acompañar a los/as usuarios/as en el final de sus vidas, realizar visitas familiares virtuales, o si estas no son posibles, tener comunicación diaria sobre el estado de los/as residentes a miembros de las familias, todo esto a través de medios digitales (Zoom, Skype, Facetime, WhatsApp...) (Millán-Franco, 2020).

Se debe recalcar que todo el trabajo realizado desde algunas Comunidades Autónomas de hizo desde casa, es decir, tele trabajando, sobre todo en la primera parte de la pandemia, cuando hubo un confinamiento total. También es importante diferenciar qué según las comunidades Autónomas, se ha trabajado de una manera o de otra. Hay comunidades que han centralizado los centros, unificando a profesionales, mientras que otros han mantenido la manera de trabajar hasta ahora.

Las maneras de trabajar más positivas según los/as trabajadores/as sociales, han sido en las que el trabajo se ha realizado desde el equipo de base de manera coordinada y con menor grado de cambio, es decir, tratando de dar respuesta a la emergencia, pero manteniendo lo más estable el servicio. (Calzada Gutierrez, y otros, 2020).

Todos los autores comparten que los cambios surgidos durante la pandemia, obligaron a una ruptura de ritmos y procesos. El papel y las actividades presenciales fueron suprimidas y sustituidas por llamadas de teléfono y tratamiento de los procesos a través de correo. (Calzada Gutierrez, y otros, 2020).

Cabe destacar, qué respecto a las nuevas maneras de trabajar y coordinar, cada centro de servicios sociales se ha ido adaptando a una dinámica de trabajo diferente, determinado en la mayoría de los casos por la disponibilidad de dispositivos electrónicos que hubiera en dicho centro. (Calzada Gutierrez, y otros, 2020)

Esta manera de trabajar rompe con la forma de hacer los servicios sociales, que siempre ha sido presencial. (Calzada Gutierrez, y otros, 2020).

Con esta afirmación coincide también, (Santás García, 2020), nos dice que partimos de unos servicios sociales atomizados, donde las necesidades vitales de la población no llegan a ser cubiertas suficientemente, además de que existe una alta inestabilidad laboral, baja protección por desempleo, carencias en los sistemas sanitario y educativo y una desbocada situación inmobiliaria, todo esto afecta principalmente a la población más vulnerable.

Concluyendo el tema de las carencias de los Servicios Sociales, en la inmensa mayoría de los países hace falta un plan para transformar los servicios sociales y dar así una respuesta óptima al conjunto de la población, y especialmente a los colectivos vulnerables, frente a las consecuencias sociales, psicológicas y económicas del Covid-19. (Millán-Franco, 2020).

Ante esta situación sumando la pandemia, (Santás García, 2020), nos habla de diferentes retos a superar por los servicios sociales, retos que nos sirven para aprender de la pandemia, y como mejorar tras esta.

En la mayoría de estos retos coinciden todos los informes revisados, en este sentido se han analizado para ver la explicación de los diferentes autores.

❖ **Descentralización del sistema de Servicios Sociales.**

Respecto a este reto, debemos aclarar que no existe en España algo a lo que podamos llamar un Sistema de Servicios Sociales, en comparación con el educativo o sanitario. Es más, esto contribuye a que los intentos de organizar o elaborar modelos de atención social por parte de las entidades locales, se ven frustrados debido a que las competencias en políticas de rentas o de dependencia son de ámbito superior. (Santás García, 2020).

Por ello encontramos dos tendencias, la de descentralizar, que se basa en la proximidad y la adaptación de las necesidades de la población según su territorio, esto fragmentaría los servicios sociales. Y, por otra parte, la centralizadora, que intenta minimizar la desigualdad existente entre los derechos de la ciudadanía, no solo entre comunidades, sino entre municipios. (Santás García, 2020).

Durante la pandemia, como apunta (Calzada Gutierrez, y otros, 2020), la fragmentación en los servicios sociales se observa en el caso excepcional de algunas comunidades cuyos municipios están acogidos a programas de financiación europea como, por ejemplo, ERACIS (Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social), gracias al cual se han permitido las contrataciones para sacar adelante el trabajo.

En cambio, en el mismo informe, pero en lo relativo a otra Comunidad Autónoma, los/as trabajadores/as sociales anotan textualmente:

“No se ha contratado más apoyo. No se han sustituido las bajas, estamos asumiendo incremento de trabajo de otros. Nos han dado aplausos, pero no contrato” (Castilla y León, municipio +50.000h) “

Como vemos, hay variedad de opiniones respecto a la descentralización de los Servicios Sociales.

Encontramos otro problema con el tema de la descentralización de los Servicios Sociales, como apunta (Conde Ruiz, y otros, 2020), hay que reforzar el papel de las Comunidades Autónomas, las cuales llevan desarrollando competencias que les da la Constitución desde hace más de treinta años. Durante la pandemia ha existido un conflicto por el Ingreso Mínimo Vital (IMV), una ayuda extraordinaria que se da desde el Gobierno Central, pero es gestionado por las Comunidades Autónomas. Las cuales, no tienen ningún tipo de obligación a colaborar y, si quisieran, podrían retirar estratégicamente sus rentas mínimas para que fueran reemplazadas por el IMV estatal.

En dicho informe, ven imprescindible, involucrar más activamente a las Comunidades Autónomas para garantizar que no reducen sus recursos contra la pobreza, esto puede darse de dos maneras, consiguiendo que algunas Comunidades Autónomas añadieran parte de lo que ya están pagando a potenciar el nuevo IMV, o que se dedique parte de esos fondos, a los programas de inserción sociolaboral y a reforzar los objetivos de autonomía personal de los usuarios/as. (Conde Ruiz, y otros, 2020)

En lo que todos coinciden, y a lo que se le debería dar importancia en un futuro, para la mejora de nuestro Sistema de Bienestar es en agilizar la gestión administrativa.

En la actualidad, y más durante la pandemia, los/as trabajadores/as sociales y los/as usuarios/as necesitan de papeleo burocrático, que dadas las circunstancias vividas durante el Covid-19, era mucho más difícil de tramitar, por lo que en muchas Comunidades Autónomas se optó por reducir los procesos administrativos, y que estos dependieran más de los profesionales de los centros de Servicios Sociales. Por lo tanto, el Covid-19 ha obligado a modificar de manera urgente un sistema de control previo, siendo sustituido por otro en que la ciudadanía recibe las ayudas sin necesidad de una justificación previa. Los servicios sociales deberán revisar la necesidad de volver al modelo anterior o comprobar si sería más adecuado establecer un sistema de ayudas que traspase el peso del control previo, al seguimiento posterior necesario (Santás García, 2020).

❖ Importancia de las nuevas tecnologías y el acceso a estas.

Todos los autores coinciden que hay una escasa cobertura para la modalidad de gestión telemática para la ciudadanía. (Santás García, 2020).

La población vulnerable está sufriendo en mayor medida la crisis, entre otras cosas, por la incapacidad para realizar gestiones telemáticas, cómo, por ejemplo, las tramitaciones de desempleo. (Santás García, 2020).

De la misma manera lo ve (Millán-Franco, 2020), debido al aislamiento social que generan los contextos de epidemias y pandemias, la formación en competencias relacionadas con el trabajo autónomo y el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, adquiere especial vigencia en la disciplina del Trabajo Social.

Por otra parte, (Calzada Gutierrez, y otros, 2020), vuelven a hacer hincapié , en el teletrabajo, una situación que se extendió en los centros de Servicio Sociales en los momentos iniciales de la pandemia, según ha ido pasando el tiempo, y la situación ha ido volviendo a la normalidad, los centros han cambiado la manera de trabajar, compaginando el teletrabajo con la asistencia al centro, lo que no ha cambiado es la atención a los usuarios/as, ya que estos, siguen si poder acudir a los centros, y las consultas se hacen a través de teléfono, email o video llamada.

Lo que, sí afirman, es que en muchos centros donde se ha mantenido el teletrabajo total, los medios tecnológicos facilitados han resultado insuficientes, normalizándose así, el uso de material propio (móviles, ordenadores...) para el trabajo y del WhatsApp y el correo electrónico para la tramitación de documentos y gestiones. (Calzada Gutierrez, y otros, 2020).

Por lo tanto, es importante la formación de los/as Trabajadores/as Sociales, en dichas Tecnologías, y fomentar el uso de estas entre los usuarios/as, para un mayor alcance, y para mejorar la atención.

❖ **Falta de recursos personales**

La falta de recursos personales, es otro de los temas clave, en el que todos los autores coinciden.

Como apuntan (Calzada Gutierrez, y otros, 2020), en la realización del último informe (Enero-Febrero 2021), los/as trabajadores/as sociales se encuentran en un momento de cansancio debido a la estabilidad de la situación que se mantiene constante en el alto volumen de demanda, constante en la llegada a Servicios Sociales de muchas familias antes “normalizadas”, constante en tener que atender a una enorme mezcla de perfiles y situaciones, todos en crisis, todos con urgencia y todos acudiendo a los Servicios Sociales como último recurso.

Con el aumento de usuarios/as, que más adelante trataremos, también aumenta el trabajo, y con las restricciones derivadas del Covid-19 (desinfección de salas, citas previas, restricciones de aforos...) aun se dificulta más la atención.

❖ Nuevos usuarios

Respecto a este tema se van a comparar los diferentes tipos de usuarios/as, que han acudido a los Servicios Sociales en diferentes momentos de la pandemia, a raíz de los tres informes, realizados en Septiembre, Noviembre y Enero-Febrero.

Nos centramos en dichos informes ya que los recursos sobre este tema son escasos, y en esta evaluación de los Servicios Sociales realizada a través de una entrevista cualitativa, a trabajadores/as sociales de distintas comunidades autónomas, podemos tener una idea más realista de la situación actual.

Como indican (Calzada Gutierrez, y otros, 2020), partimos de la base de que, en 2019, el perfil de una persona usuaria era el de una mujer de origen español, con estudios secundarios, con cargas familiares y con cierto grado de cronicidad en las intervenciones sociales de este u de otros sistemas de protección.

Algo que cambia durante el estado de alarma y posteriores meses. Aunque se ha mantenido el perfil previo, personas de larga trayectoria en Servicios Sociales con escasos ingresos, beneficiarias de ayudas económicas tales como rentas mínimas o pensiones no contributivas, se ha incorporado un perfil de personas consideradas como “*normalizadas*”, que han visto como su economía familiar se veía directamente afectada por el confinamiento y la tardanza en recibir ayudas económicas impulsadas por el Gobierno central.

“Otro tipo de nuevos usuarios han sido, los solicitantes de asilo, principalmente Venezuela y Nicaragua, los cuales, aun no estaban empadronados y estaban a espera de resolución de solicitud; en otro grupo son los trabajadores que se encuentran en situación de precariedad y por último estarían todos aquellos que sobreviven al margen de la legalidad” (Aragón, municipio +50.000h, pág. 15).

Es importante identificar a este grupo de personas que acuden a los Servicios Sociales, cuya principal fuente de ingresos es la economía sumergida, por lo que no han podido optar a ningún tipo de ayuda por despido temporal o desempleo.

Como punto importante, (Calzada Gutierrez, y otros, 2020), recalcan que la mayoría de los nuevos usuarios acudían para recibir una ayuda puntual económica, y una vez conseguida esta, no volvían a acudir a los centros.

En cambio, un perfil que sí que estaba antes y ha empeorado su situación durante la pandemia ha sido el de las personas mayores, las cuales, necesitaban de un apoyo puntual de manera semanal, o tele asistencia, pero con el confinamiento y la prohibición de salir a la calle, se vieron afectadas en todo lo que su apoyo familiar, vecinal y asociativo les producía. Son personas que viven solas y que no se conoce su situación, necesitan hablar... en este grupo se ha detectado mucha soledad, sobre todo soledad no deseada.

Según va evolucionando la pandemia, se realiza el siguiente Informe, Noviembre de 2020, en el que se vuelve a hacer hincapié en las personas usuarias.

Se indica que los efectos económicos, sociales y personales de la pandemia se extienden sobre nuevos sectores de la ciudadanía y cronifican su impacto sobre las personas usuarias habituales. (Calzada Gutierrez, y otros, Los Servicios Sociales ante la pandemia: Más demandas que atender y más retos ante la complejidad., 2020).

Al no haberse modificado la situación de emergencia con respecto al primer informe realizado en Septiembre, el perfil de personas usuarias sigue siendo el mismo, pero se ha visto incrementado en número. Sobre todo, solicitantes de ayudas económicas puntuales, ayudas de emergencia destinadas a la cobertura de necesidades básicas.

Lo que se recalca de este informe, es, como dicen las trabajadoras sociales entrevistas, es que la situación de emergencia se ha agudizado y existe un aumento de las necesidades.

“El número de solicitantes de ayuda, ha aumentado desde el año pasado, las demandas de tipo económico han subido hasta un 30%” (Euskadi, municipio 15.000-50.000h, pág. 20).

En este mes, ya es posible crear perfiles definidos de las personas usuarias de Servicios Sociales en tiempos de pandemia, (Calzada Gutierrez, y otros, Los Servicios Sociales ante la pandemia: Más demandas que atender y más retos ante la complejidad., 2020), nos reflejan diferentes tipos:

- ❖ El usuario/a crónicos o de continuidad, llevan mucho tiempo asistiendo a Servicios Sociales desde antes de la pandemia y durante esta, su situación se ha visto agravada. En este grupo también hablan de las personas que después de un largo trayecto en los centros, y de haber conseguido salir del sistema de los Servicios Sociales, han tenido que volver para ayudas puntuales, o por falta de empleo.

- ❖ El usuario/a, que como denominan los trabajadores/as sociales, con vida *normalizada* o que nunca habían acudido a Servicios Sociales y que, a raíz de la pandemia, y sus efectos económicos, se ha visto en la necesidad de recurrir a estos. Se encuentran dentro de este grupo, trabajadores de hostelería, dueños de negocios de diverso tipo, que se han visto en la obligación de cerrar, personas que están cobrando algún tipo de prestación, pero es insuficiente, o personas que han quedado fuera de las ayudas de emergencia (ERTE, desempleo...) como puede ser el caso de mujeres inmigrantes que no tenían contrato de trabajo.
- ❖ Colectivo particular, de personas usuarias que tienen concedido o pueden pedir el Ingreso Mínimo Vital (IMV), pero que acuden porque no saben tramitarlo, o aunque lo tengan tramitado no llegan a cubrir sus necesidades básicas.
- ❖ La infancia ha sido otro perfil de especial atención. Sobre todo, con el tema de ayudas para material escolar y ayudas comedor.
- ❖ Otro colectivo importante, ha sido el de las personas que están teniendo dificultades emocionales, como soledad y depresión vinculadas al aislamiento, confinamiento y el distanciamiento social. Especial preocupación por las personas mayores de 65 años que viven solas.

Por último, se realizó un análisis de los usuarios percibidos en Febrero de 2021, en el último informe realizado, (Calzada Gutierrez, y otros, Los Servicios Sociales ante la pandemia: Sin esperanza, con convencimiento., 2021), los autores de dicho informe, afirman que los nuevos perfiles que quedaban reflejados en los otros dos informes se han consolidado como personas usuarias ya habituales de los Servicios Sociales.

Un ejemplo de este tipo de usuarios/as, es el de las personas que debido a su sector económico han perdido su trabajo, este grupo sería el más relevante, porque el 100 por 100 de la necesidad viene dada por la pandemia, encontramos personal de hostelería, trabajo agrícola y servicio doméstico, todos ellos muy ligados a la economía sumergida.

En este último informe analizado, también se recalca el aumento significativo de ordenes de desahucio, aunque no hablamos de personas usuarias, los centros de Servicios Sociales, son informados de estos hitos por parte de los juzgados.

En referencia a los usuarios, aunque, analizándolo desde el punto de vista de las medidas que se han aportado desde el gobierno, (Conde Ruiz, y otros, 2020), nos habla de un alto número de hogares en un entorno socio económico muy vulnerable. Para paliar esta situación se han tomado diversas medidas:

- ❖ Medidas de apoyo indirecto: Evitan los cortes de los suministros básicos por impago, ampliación del bono social a otro tipo de colectivos, moratorias automáticas en el pago de hipotecas, diversas ayudas a los inquilinos vulnerables o la ampliación de la moratoria a otros créditos. Este tipo de medidas han sido positivas y necesarias para evitar que las familias más vulnerables puedan perder sus viviendas o que se les cortaran los suministros básicos.
- ❖ Medidas de apoyo directo: En este grupo entraría, coincidiendo con el informe anteriormente analizado, el Ingreso Mínimo Vital (IMV). Creado para una realidad social como es la pobreza. Es una prestación no contributiva de la Seguridad Social de carácter permanente que establece un nivel de renta garantizado diferente para cada tipo de hogar. Lo más positivo de este tipo de ingreso es que crea una garantía de renta mínima a nivel estatal (igualando en un mínimo a todas las Comunidades Autónomas), buscando la armonización con los sistemas de rentas ya existentes.

Es importante, explicar la manera de acceder al Ingreso Mínimo Vital, ya que ha sido la prestación por excelencia de la pandemia, ya que ha sido creada para esta ocasión, como explica (Conde Ruiz, y otros, 2020), para acceder a la prestación se exige:

- Un año de residencia legal y efectiva en España, con ciertas excepciones.
- Encontrarse en situación de vulnerabilidad económica, definida en términos de niveles de renta y patrimonio inferiores a un determinado umbral.
- Haber solicitado (y presumiblemente agotado) las demás prestaciones a las que se pudiera tener derecho (excepto las rentas mínimas autonómicas).
- Figurar inscritos como demandantes de empleo, en caso de no estar trabajando.

Como obligaciones de los beneficiarios, está la de participar en las estrategias de inclusión que se promuevan desde el Ministerio de Inclusión y Seguridad Social.

Para finalizar los resultados encontrados en los diferentes textos analizados, se ha creado una tabla resumen, el objetivo es ver de manera clara lo que aporta cada autor con respecto a 3 temas de vital importancia como son, la administración (trabajo centralizado, descentralizado, peso de las Comunidades Autónomas...), el tipo de usuarios (nuevos usuarios, población general, específica...) y el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (materiales, nuevas maneras de trabajar...).

TEXTOS	ADMINISTRACION	USUARIOS	Tecnologías de la Información y la Comunicación)
1 Los Servicios Sociales ante la pandemia: Retos, desafíos y respuestas hacia la nueva normalidad.	Descentralización, cada centro trabaja como puede en un primer momento.	Usuarios, normalizados. Nuevos perfiles, de ayudas puntuales económicas.	Teletrabajo, durante los primeros meses, utilización de materiales personales, por falta de material en los centros.
2 Los Servicios Sociales ante la pandemia: más demandas que atender y más retos ante la complejidad.	Aumento de las demandas, sobre todo económicas, demora en prestaciones importantes como puede ser la tramitación de la dependencia.	Usuarios, normalizados. Nuevos perfiles, de ayudas puntuales económicas. Usuarios que vienen de hostelería, servicio doméstico, agrícola. Usuarios de economía sumergida.	Teletrabajo parcial, se siguen utilizando materiales personales para la realización del trabajo.
3 Los Servicios Sociales ante la pandemia: Sin esperanza, con convencimiento.	Larga espera en la administración para solicitud de ayudas. Usuarios que están esperando el IMV tienen que pedir ayudas de emergencia por la demora de esta.	Usuarios, normalizados. Nuevos perfiles, de ayudas puntuales económicas. Usuarios que vienen de hostelería, servicio doméstico, agrícola. Usuarios de economía sumergida. Usuarios que no llegan con el IMV. Usuarios con problemas de soledad y depresión. Aumento de becas comedor y material escolar.	Vuelta total a los centros, falta de acceso a recursos materiales a los usuarios.

TEXTOS	ADMINISTRACIÓN	USUARIOS	Tecnologías de la Información y la Comunicación)
4 Trabajo Social y Covid-19. Un análisis de las consecuencias sociales y sus implicaciones para la intervención social con colectivos vulnerables.	Para mejorar, necesidad de un plan global de atención.	Diferentes perfiles que acudían a los Servicios Sociales, ahora más tienen más problemas.	Las redes sociales de apoyo han tenido que descubrir nuevas maneras para seguir funcionando (Skype, Zoom, WhatsApp...)
5 Apuntes para la mejora de los servicios sociales locales tras el Covid-19: impacto sobre algunos retos previos.	Problemas con la administración, mucha burocracia innecesaria. Defiende reducir los procesos de ayudas	Población en general del territorio español.	Es necesaria formación e implementación de tecnologías en los centros. Ayudas para las personas usuarias al tratamiento de la información y de los recursos disponibles.
6 Informe sobre las medidas de protección a los colectivos vulnerables durante la crisis del Covid-19.	Creación de un marco legal general para que no exista tantas diferencias entre el Gobierno Central y las Comunidades Autónomas	Personas de un entorno socioeconómico muy vulnerable.	Dificultad de las personas usuarias a la hora de pedir ayudas de manera telemática, por lo que acuden a los centros.

Tabla 2: Comparación entre tipos de administración, usuarios y TIC entre los diferentes textos.

4. CONCLUSIONES

Para finalizar el estudio sistemático de los seis textos analizados, se han recalcado 4 puntos importantes que aparecen de manera común en los seis textos a los que se ha hecho referencia.

❖ Cambio en la manera de trabajar.

Con el confinamiento, cierre total de los centros, por lo que se trabaja desde casa, (teletrabajo). Aparecen nuevas maneras de trabajar, sobre todo los medios a través de los que trabajar, medios informáticos, nuevas tecnologías, visitas a través de Skype, tele asistencia más concurrida, envío de información a través de WhatsApp, video llamadas para saber como están las personas mayores con su familia...

Cambios en la administración, se da más espacio a los Trabajadores Sociales, para que puedan ser ellos los que manden determinados papeles, o decidan determinadas ayudas.

❖ Nuevos usuarios y nuevas ayudas.

Aunque la mayoría de los usuarios/as siguen siendo los llamados “normalizados”, aparecen nuevos usuarios, que dependen de ayudas económicas extraordinarias para momentos puntuales, o personas que han perdido su empleo por culpa de la pandemia (hostelería, servicio doméstico, agricultura, empleo sumergido...). También usuarios nuevos que aun teniendo ayudas como ERTE o IMV, no llegan a cubrir sus necesidades básicas.

Usuarios con problemas de soledad y depresión por el aislamiento social.

En referencia a las nuevas medidas, debemos destacar el Ingreso Mínimo Vital, que se ha dado por parte del Gobierno Estatal, que aun teniendo en cuenta la demora existente para su obtención, es una ayuda que salva de momentos puntuales.

Medidas extraordinarias, como las ayudas para el pago de alquiler, o las ayudas de luz, agua y gas.

Es importante nombrar también, las ayudas recibidas por parte de la Unión Europea a determinadas Comunidades Autónomas, generando así más ingresos a nivel autonómico, para poder ampliar la rama de ayudas.

❖ **Agilizar las labores administrativas y burocráticas.**

Como hemos visto en todos los textos, los autores coinciden en que, en la actualidad, se pierde mucho tiempo, y se alargan todos los procesos de ayudas por la cantidad de papeleo y de nivel burocrático por el que pasar antes de conseguir una ayuda.

Las solicitudes de muchas prestaciones se hacen interminables en bastantes ocasiones, llegándose a alargar la concesión de estas, siendo que son necesarias para las personas usuarias en el momento de la petición, y que, de esta manera alargan su situación de precariedad socioeconómica.

❖ **Importancia de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.**

Otro punto importante que todos los autores destacan, es el de la formación en las TIC, como algo importante para el trabajo social.

Ya que en el mundo moderno en el que vivimos, cada vez van a ser más necesarias y debemos saber trabajar con ellas, y ayudar a nuestros usuarios, a que las conozcan y las utilicen.

De esta manera podremos llegar a mucha más población y en el caso de existir otra situación excepcional, poder llegar de mejor manera a todas las personas usuarias necesitadas de ayuda.

Es importante recalcar llegados a este punto, la escasa información acerca del tema propuesto, ya que al ser en un periodo de tiempo tan corto y al limitarnos al territorio español, existen pocos documentos que analizar.

Cabe resaltar que, fundamentalmente, se han revisado tres informes llevados a cabo por cinco universidades de España, (Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Zaragoza, Universidad de las Islas Baleares, Universidad del País Vasco y Universidad de Salamanca), los cuales han resultado de especial interés para el objetivo de este trabajo. Es decir, han permitido obtener una visión más real acerca de las diversas vivencias experimentadas por los profesionales del ámbito del Trabajo Social, que desarrollan sus labores en los Centros Municipales de Servicios Sociales desde el inicio de la pandemia por Covid-19 en nuestro país.

En especial, uno de estos informes, basado en preguntas cualitativas, ha permitido conocer más de cerca cómo ha afectado la crisis del Covid-19 a las diversas labores desarrolladas en los Centros de Servicios Sociales, de fundamental importancia, teniendo en cuenta que las situaciones de vulnerabilidad han crecido exponencialmente en España durante los últimos meses.

Por otro lado, en referencia al objetivo específico planteado inicialmente de explorar las capacidades de los Centros de Servicios Sociales de Base, para así, ver si estos serían capaces de cubrir las necesidades derivadas de una situación de pandemia como la vivida en la actualidad. En primer lugar, a priori, se considera que, gracias a los diversos aprendizajes extraídos de los meses anteriores, sí que sería posible afrontar una realidad similar con eficacia. Sin embargo, no por ello debemos restar importancia al hecho, de que anteriormente a la pandemia, no existiese un Plan de Prevención Estatal ante una situación de tal envergadura como una pandemia, ya que es una responsabilidad correspondiente al Gobierno Central que no estaba cubierta y que no debe obviarse de cara al futuro.

5. BIBLIOGRAFÍA

Ayuntamiento de Vitoria. (10 de Octubre de 2020). *Vitoria Gasteiz*. Obtenido de Vitoria Gasteiz:

https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/was/contenidoAction.do?idioma=es&uid=5e650570_11d27f0f476_7ff8

Calzada Gutierrez, I., Muriel Saiz, M., Paez Izquierdo, V., Caro Blanco, F., Gomez Garrido, M., Mestre, J. M., . . . Almaguer-. (2020). *Los Servicios Sociales ante la pandemia: Más demandas que atender y más retos ante la complejidad*. España: Instituto Nacional de Administración Pública.

Calzada Gutierrez, I., Muriel, M., Paez, V., Caro Blanco, F., Gomez Garrido, M., Alkorta Elorza, E., . . . Hernand. (2020). *Los Servicios Sociales ante la Pandemia: Retos, desafíos y respuestas hacia la nueva normalidad*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

Calzada Gutierrez, I., Muriel Saiz, M., Paez Izquierdo, V., Caro Blanco, F., Gomez Garrido, M., Mestre, J. M., . . . Almaguer-. (2021). *Los Servicios Sociales ante la pandemia: Sin esperanza, con convencimiento*. España: Instituto Nacional de Administración Pública.

Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias. (15 de Enero de 2021). *Ministerio de Sanidad. Secretaría de Estado de Sanidad*. Obtenido de Ministerio de Sanidad, Gobierno de España:
<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/ITCoronavirus.pdf>

Conde Ruiz, J., Ayala, L., Canto, O., de la Rica, S., Fernandez, M., Gorjon, L., . . . Torres, R. (2020). *Informe sobre las medidas de protección a los colectivos vulnerables durante la crisis del COVID-19*. Madrid.

eldiario.es. (17 de 2020 de Marzo). *elDiario*. Obtenido de elDiario:
https://www.eldiario.es/sociedad/coronavirus-medidas-gobierno-espana_1_1033216.html

Fuente, Á. d. (2020). *Evolución por sectores de la afiliación, el empleo y ciertas prestaciones durante la crisis del Covid*. Madrid: Fedea e IAE-CSIC.

Gobierno de España. (24 de Marzo de 2020). *Gobierno de España. Presidencia del Gobierno. La Moncloa*. Obtenido de La Moncloa:
<https://www.lamoncloa.gob.es/consejode ministros/Paginas/enlaces/240320-enlace-fondosocial.aspx>

Millán-Franco, M. (2020). *Trabajo Social y Covid-19. Un análisis de las consecuencias sociales y sus implicaciones para la intervención social con colectivos vulnerables*. Málaga: Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo de la Universidad de Málaga.

Ministerio de Sanidad. (24 de Marzo de 2021). *Gobierno de España. Ministerio de Sanidad*. Obtenido de Gobierno de España. Ministerio de Sanidad: <https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/situacionActual.htm>

Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. (22 de Junio de 2020). *Gobierno de España. Ministerio de Sanidad*. Obtenido de Gobierno de España. Ministerio de Sanidad: https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/2020_06_22_Preguntas_resuestas_2019-nCoV-2.pdf

Romero-Martin, S., & Esteban-Carbonell, E. (2020). Iniciativas solidarias en tiempos de Covid-19. Una aproximación desde Aragón. *Servicios Sociales y Política Social.*, 117-128.

Santás García, J. I. (2020). Apuntes para la mejora de los servicios sociales locales tras el COVID-19: impacto sobre algunos retos previos. *Documentación social. Revista para pensar en intervención social.*, Número 5.

Servicio de Información e Investigación Social. (Marzo de 2020). *Servicio de Información e Investigación Social. Fundación Eguía-Careaga*. Obtenido de Servicios Sociales ante el Covid-19: Medidas, debates e interrogantes.: <https://blog.siis.net/2020/03/los-servicios-sociales-ante-el-covid19-medidas-debates-e-interrogantes/>

Universidad Complutense de Madrid. (2020). *Monitor de Impacto de la Covid-19 sobre los Servicios Sociales*. Obtenido de Universidad Complutense de Madrid.: <https://www.ucm.es/monitorss>