



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

``Adaptación del Centro Municipal de Servicios Sociales de Utebo a la COVID-19``

``Adaptation of the Utebo Municipal Social Services Center to COVID-19``

Autor/es

Sandra Oliveros García

Director/es

Jaime Minguijón Pablo

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2021

Índice

1.	RESUMEN.....	2
2.	INTRODUCCIÓN/ JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	3
3.	PLANTEAMIENTO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
	3.2 Objetivo general de la investigación	4
	3.3 Objetivos específicos de la investigación	4
4.	METODOLOGÍA.....	5
	4.1 Fuentes de información.....	5
5.	MARCO TEÓRICO	6
	5.1 Servicios Sociales de Base en Aragón y el Centro de Servicios Sociales de Base de Utebo	6
	5.2 COVID-19	10
6.	Análisis del Centro de Servicios Sociales de Utebo	12
	6.1 Contextualización	12
	6.2 Centro Municipal de Servicios Sociales de Utebo	16
	6.2.1 Creación del Centro de Servicios Sociales y de las dos áreas de atención	16
	6.2.2 Ámbitos de actuación	17
	6.2.3 Organización del Centro	17
	6.2.4 Organigrama del centro.....	18
7.	ACTUACIONES: prestaciones y servicios.....	19
	Atención primaria	19
	Inmigración:.....	20
	Cooperación:	20
	Discapacitados y mayores:	20
	Infancia y familia.....	21
	Mujer	22
	Voluntariado Social:.....	22
8.	Análisis del Centro de Servicios Sociales antes y durante la pandemia producida por la COVID-19	24
	8.1 El Centro Municipal de Servicios Sociales de Utebo antes de la Pandemia	24
	8.1.1 Acceso al Sistema	24
	8.1.2 Perfil de los usuarios.....	25
	8.1.3 Tipología de las intervenciones	26
	8.2. Qué ha ocurrido en el centro durante la COVID-19	30
	8.2.1 Acceso al sistema.....	30
	8.2.2 Nuevo perfil de usuarios.....	31

8.2.3	Cómo han cambiado las intervenciones.....	32
8.2.4	Nuevos proyectos e iniciativas: Utebo en Red Sin Virus	36
8.3	Consecuencias actuales de la pandemia en el Centro de Servicios Sociales.....	38
9.	Conclusiones.....	40
10.	Bibliografía.....	43
11.	Índice de ilustraciones.....	45
12.	ANEXO I.....	46
13.	ANEXO II.....	48
14.	ANEXO III.....	50

AGRADECIMIENTOS

Antes de comenzar con el presente trabajo, me gustaría agradecer a los profesionales del Centro de Servicios Sociales de Utebo por su cordial trato y por facilitarme la información necesaria para llevar a cabo esta investigación, más concretamente a Nuria Maestro, trabajadora del Centro de atención de Malpica, por su tiempo y dedicación a este proyecto.

También me gustaría agradecer a Jaime Minguijón Pablo, director de mi Trabajo de Fin de Grado por guiarme en todo este proceso, ayudarme en todo momento con las dudas que me iban surgiendo y por su paciencia durante este tiempo.

1. RESUMEN

La pandemia a causa de la COVID-19 ha tenido gran impacto en todos los ámbitos de la sociedad. Los sistemas de protección social han sido una de las herramientas más efectivas para atenuar las repercusiones económicas, sociales y sanitarias de la COVID-19. En el presente trabajo pretendo analizar el impacto que ha tenido la pandemia sobre uno de estos sistemas de protección como son los Servicios Sociales, más concretamente en el centro social de base del municipio de Utebo, en relación con las intervenciones, usuarios y consecuencias. También me gustaría visibilizar los conflictos que les han surgido a los profesionales del trabajo social para continuar con su trabajo y los protocolos que han debido seguir para poder continuar con las intervenciones en el centro.

Palabras clave: Covid-19, Servicios Sociales, Centro base de Servicios Sociales, Trabajo Social, Utebo.

Abstract

The pandemic caused by COVID-19 has had a great impact in all areas of society. Social protection systems have been one of the most effective tools to mitigate the economic, social and health repercussions of COVID-19. In this paper I intend to analyze the impact that the pandemic has had on one of these protection systems such as Social Services, more specifically in the base social center of the municipality of Utebo, in relation to interventions, users and consequences. I would also like to make visible the conflicts that have arisen for social work professionals to continue with their work and the protocols that they have had to follow in order to continue with the interventions at the center.

Keywords: Covid-19, Social Services, basic social center, social work, Utebo.

2. INTRODUCCIÓN/ JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El presente Trabajo Fin de Grado se enmarca en el último curso de Grado de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo y en mi experiencia adquirida dentro del Practicum de Intervención en el Centro de Servicios Sociales del municipio de Utebo, más concretamente en el barrio de Malpica. Por este motivo he decidido realizar mi investigación sobre la adaptación del Centro Municipal de Servicios Sociales de Utebo a la COVID-19. El motivo de esta elección se debe a que me gustaría ver cómo y de qué manera ha afectado la pandemia en todos los aspectos que pude conocer en el Centro.

Mediante este estudio pretendo descubrir y analizar cómo ha cambiado la forma de realizar las diferentes funciones que las profesionales de Servicios Sociales llevaban a cabo antes de la pandemia y cómo las realizan actualmente. Además, me gustaría visibilizar todos los problemas que se han encontrado para poder seguir realizando las intervenciones y en el contacto con los diferentes usuarios. Por otra parte, me parece interesante comprobar si se han tenido que suspender algunos de los programas que se estaban ejecutando y qué protocolos han debido seguir desde que comenzó esta crisis sanitaria.

3. PLANTEAMIENTO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2 Objetivo general de la investigación

El objetivo general de esta investigación es analizar el impacto que ha tenido la COVID-19 en el Centro Municipal de Servicios Sociales de Utebo. Este estudio va a contemplar lo que ha sucedido a causa de la pandemia desde marzo de 2020, hasta finales del mismo año.

3.3 Objetivos específicos de la investigación

- Analizar y comparar los aspectos del Centro que se han visto afectados por la pandemia de la COVID-19 en relación con:
 - Intervenciones
 - Usuarios
 - Programas y prestaciones
- Visibilizar los problemas que han tenido las trabajadoras sociales para poder seguir realizando sus intervenciones.
- Estudiar los protocolos que han debido seguir en los Centros de atención desde que comenzó la pandemia.

4. METODOLOGÍA

Una vez establecidos los objetivos hacia los que va dirigida la investigación, se llevará a cabo una revisión bibliográfica, una recogida de información y un análisis de todos los datos obtenidos. Como la COVID-19 y su impacto es un fenómeno reciente, la revisión bibliográfica es un poco escasa puesto que muchos de los datos todavía son desconocidos.

Esta investigación trata sobre el impacto de la COVID-19 en el centro de Servicios Sociales de Utebo por lo que se trata de una investigación social enfocada desde el Trabajo Social con carácter principalmente exploratorio y mixto. En cuanto al tipo, se trata de una investigación cualitativa puesto que se abordan distintas áreas de estudio como la recopilación de datos mediante el estudio de campo, las entrevistas semiestructuradas y la observación participante.

Esta investigación también cuenta con datos que han sido obtenidos mediante las entrevistas a los profesionales del centro, memorias del centro de 2019 y 2020 y de otras fuentes como el INE.

Se ha utilizado este tipo de metodología debido a que se trata de un estudio de caso, más concretamente, de un municipio.

Respecto a la temporalidad, el estudio está enfocado desde que se decreta el Estado de Alarma en España, en marzo de 2020 hasta finales de ese mismo año. Y se enmarca en el municipio de Utebo. Aunque existen muchas referencias al año 2019 para poder realizar una comparativa con lo que ocurrió en 2020.

4.1 Fuentes de información

El tipo de información y datos utilizados para este trabajo, provienen de fuentes primarias y secundarias.

Las fuentes primarias a las que he podido acceder son las dos entrevistas semiestructuradas realizadas a dos profesionales del Centro de Servicios Sociales de Utebo. Una de ellas a la coordinadora del Centro de Utebo y la otra a la Trabajadora Social del centro situado en el barrio de Malpica.

Como fuentes secundarias, he utilizado varios manuales de las asignaturas del grado de trabajo social, artículos científicos y de sitios web (ver [Bibliografía](#)) y las memorias del Centro de Servicios Sociales de Utebo de los años 2019 y 2020. La revisión bibliográfica ha sido utilizada fundamentalmente para conocer la legislación en materia de Servicios Sociales tanto a nivel nacional, autonómico y local. Los artículos científicos y los manuales del grado de trabajo social para conocer el tema a investigar en profundidad y la documentación de las memorias e información de los Servicios Sociales de Utebo para la obtención de datos de interés. También he utilizado otras fuentes como el INE para obtener información y datos sobre la población del municipio.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 Servicios Sociales de Base en Aragón y el Centro de Servicios Sociales de Base de Utebo

Los Servicios Sociales son uno de los sistemas de protección social propios de los Estados de Bienestar. Se trata de un conjunto de actuaciones y recursos para promover la integración y el bienestar social de aquellas personas que, por razón de dificultades económicas, desigualdad social, carencia de autonomía personal, disminuciones o marginación social, necesitan ayuda y protección social. Constituyen el primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales y proporcionan una atención que tiene por objeto favorecer el acceso a los recursos de los sistemas de bienestar social, generando alternativas a las carencias o limitaciones en la convivencia, favoreciendo la inclusión social y promoviendo la cooperación y solidaridad social en un determinado territorio. Los objetivos de los Servicios Sociales según Fantova (2008) consisten en:

- Suscitar la autonomía personal, familiar y de los grupos, a través del desarrollo de sus posibilidades, contribuir al desarrollo humano.
- Estudiar la realidad social para mostrar la situación de necesidad de la población, así como elaborar la estrategia más adecuada a fin de favorecer el bienestar social y mejorar la calidad de vida.
- Estimular la resolución comunitaria de las necesidades sociales.
- Impulsar la participación, el asociacionismo, promover la responsabilidad, tolerancia y respeto en el conjunto de las relaciones personales, familiares, convivenciales y sociales.
- Hacer efectiva la igualdad de oportunidades en las relaciones sociales, así como atender a las necesidades derivadas de la falta de recursos y de las carencias en las relaciones personales y sociales.
- Prevenir y atender las situaciones de exclusión de las personas o los grupos y desarrollar estrategias que ayuden a la inclusión social.
- Estipular equitativamente el conjunto de los recursos sociales disponibles.
- Ayudar a que se produzca la correcta convivencia de las personas y colectivos.

España, según la Constitución, se configura como un estado autonómico, por lo que las diferentes Comunidades Autónomas tienen transferidas las competencias en materia de Servicios Sociales. A partir de la promulgación de la Constitución Española en 1978 fue posible iniciar un proceso descentralizador, con la transferencia de competencias a las Comunidades Autónomas. La Constitución reconoce y garantiza el derecho a la autonomía de las nacionalidades y regiones que forman España¹ y atribuye, también, a las Comunidades Autónomas la posibilidad de asumir competencias exclusivas en materia de asistencia social². Todos los estatutos de autonomía recogen la organización y prestación del sistema público de servicios sociales.

¹ Constitución Española. 1978. Artículo 2.

² Constitución Española. 1978. Artículo 148, 1.20

Las competencias en materia de Servicios Sociales, como he nombrado anteriormente, están descentralizadas, por lo que cada Comunidad Autónoma posee un conjunto de leyes que los regulan. En el caso de Aragón, la ley principal que regula las competencias en materia de Servicios sociales es la Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón³. *“El cometido fundamental de la Ley es la ordenación, organización y desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, procediendo a la enunciación de sus principios rectores y a la definición de su estructura funcional, territorial y orgánica, así como a la regulación de sus principales elementos constitutivos”*. La presente ley se estructura en once títulos donde se regulan todos los aspectos del Sistema Público de Servicios Sociales y se establecen los principios generales a los que queda sujeta la actividad de la iniciativa privada en dicha materia.

En cuanto a la estructura funcional de los servicios sociales, se definen dos niveles de atención: los servicios sociales generales o de primer nivel y los servicios sociales especializados o de segundo nivel.

Como el presente trabajo trata sobre el Centro de Servicios Sociales de Utebo, enmarcado dentro de los Servicios Sociales Generales, comenzaré describiendo este nivel de atención. Los Servicios Sociales Generales o de primer nivel son de competencia municipal y definen servicios polivalentes, se dirigen a la población en su conjunto y son la primera puerta de entrada a los servicios sociales. Se caracterizan por la proximidad y una atención inmediata. Por otra parte, los servicios sociales de segundo nivel brindan una atención más especializada, de mayor intensidad y se desarrollan en centros y servicios específicos. (LEY 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón)

Dentro de los Servicios Sociales Generales debemos hacer referencia al Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón⁴, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón. En este, encontramos que el Centro de Servicios Sociales es el equipamiento básico, de carácter comunitario cuyo espacio físico debe servir para hacer efectivas las prestaciones de servicios sociales, en base a su proximidad a los ciudadanos. En cada Centro de Servicios Sociales, para el desarrollo operativo de sus funciones, pueden configurarse Servicios Sociales de Base que constituyen una fórmula de descentralización técnica en la organización del Centro de Servicios Sociales, para favorecer la operatividad y ejecución de sus funciones. Los profesionales de los Servicios Sociales de Base forman parte del equipo multidisciplinar del Centro de Servicios Sociales. Y, en cada Servicio Social de Base, una Unidad de Trabajo Social presta atención directa a la población de cada uno de los municipios que tenga asignados. Garantiza a través de los Trabajadores sociales una atención directa para facilitar el acceso al sistema de servicios sociales prestando atención en primera instancia a las necesidades sociales relacionadas con la garantía para el acceso y uso de los recursos sociales en condiciones de igualdad, con la consecución de formas de convivencia positiva para la realización personal y la autonomía y con la promoción de condiciones personales y sociales para participar en la vida social.

Según el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS), estos centros tienen las siguientes características:

- Son de titularidad pública de la administración local.
- Son la puerta de entrada a los recursos del Sistema Público de Servicios Sociales y a los de las entidades y centros privados que formen parte del sistema de responsabilidad pública de Servicios Sociales.

³ Se puede consultar la legislación completa en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2009-13689

⁴ DECRETO 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón. Podemos encontrarlo completo en: <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=940918825353>

- El equipo de profesionales realiza acciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras, dirigidas a personas, grupos y a la comunidad en general.
- La intervención social en cada Centro de Servicios Sociales se lleva a cabo con metodología de trabajo en equipo y de trabajo en red.
- Los Centros de Servicios Sociales pueden ser comarcales y municipales.
- En cada Centro de Servicios Sociales, para el desarrollo operativo de sus funciones, pueden configurarse Servicios Sociales de Base, entendidos como fórmula organizativa de desconcentración técnica, debiendo prestarse atención directa a la población de todos y cada uno de los municipios a través de un Trabajador Social.

Según el artículo 2 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, los objetivos de los Centros de Servicios sociales son:

- Analizar la realidad social para detectar situaciones de necesidad de la población, así como elaborar la estrategia más adecuada a fin de favorecer el bienestar social y mejorar la calidad de vida.
- Promover la autonomía personal, familiar y de los grupos, a través del desarrollo de sus capacidades.
- Contribuir al desarrollo humano, asegurando el derecho de los ciudadanos a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida, y a la vertebración del territorio de Aragón, favoreciendo la generación de riqueza y de capital social.
- Favorecer la convivencia de las personas y de los colectivos, fomentando la cohesión social.
- Hacer efectiva la igualdad de oportunidades en las relaciones sociales, sin discriminación por razón de género, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Atender las necesidades derivadas de la falta de recursos y de las carencias en las relaciones personales y sociales, evitando en lo posible como solución la institucionalización segregadora.
- Prevenir y atender las situaciones de exclusión de las personas o los grupos y desarrollar estrategias que favorezcan su inclusión social.
- Asignar equitativamente el uso de los recursos sociales disponibles.
- Impulsar la resolución comunitaria de las necesidades sociales, mediante políticas preventivas y comunitarias en todo el territorio.
- Fomentar la participación, el asociacionismo, la acción voluntaria y las demás formas de intervención solidaria en los asuntos comunitarios.
- Promover la responsabilidad, tolerancia y respeto en el conjunto de las relaciones personales, familiares, convivenciales y sociales.

La Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón también configura el Mapa de Servicios Sociales como elemento necesario para establecer la organización territorial del Sistema Público de Servicios Sociales, definiendo al efecto, en términos poblacionales, las zonas más idóneas para la implantación de los diferentes incluidos en el Catálogo, atendiendo a su naturaleza, al número de personas potencialmente demandantes y a la necesidad de garantizar, en todo lo posible, su mayor proximidad con el fin de facilitar la integración de las personas usuarias en su entorno social habitual. En el Decreto 55/2017, de 11 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Mapa de Servicios Sociales de Aragón (Boletín Oficial de Aragón (BOA), 21 de abril de 2017).

“El Mapa de Servicios Sociales contiene la localización geográfica de los establecimientos del Sistema Público de Servicios Sociales contemplados en el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma, tanto de titularidad pública como de responsabilidad pública del Gobierno de Aragón, y los establecimientos de las Entidades Locales que ofrecen prestaciones contempladas en el Catálogo de Servicios Sociales, sujetas al régimen jurídico contemplado en el mismo, que se financian o con las que existe acuerdo para su prestación con el Gobierno de Aragón”

En el artículo 10 del Mapa de Servicios Sociales, habla sobre los Centros Base que debe haber en cada área básica de Servicios Sociales: *1. En cada área básica de servicios sociales existirá, al menos, un Centro de Servicios Sociales como equipamiento básico, de carácter comunitario, que constituye la estructura administrativa y técnica para la prestación de los servicios sociales generales del Sistema Público de Servicios Sociales”*.

Utebo, es un municipio perteneciente a la Comarca Central de Zaragoza⁵(LEY 8/2019, de 29 de marzo, de creación de la Comarca Central) y según el Mapa, en cada área de atención solo debería haber un centro de Servicios Sociales. En Utebo existe un centro base con dos áreas de atención: una ubicada en el edificio polifuncional en el propio municipio y la otra en su barrio de Malpica. Esto se debe a que uno de los puntos clave de la ley de Servicios Sociales es el acceso por parte de todos los ciudadanos a los centros y en este barrio de Utebo, el acceso al centro base de Utebo era de gran dificultad por su lejanía, además del crecimiento de las demandas de este barrio por su aumento de población, por lo que se decide crear otra área de atención dentro del propio barrio.

El Mapa de Servicios Sociales se aprueba al mismo tiempo que el Plan Estratégico de Servicios Sociales. Este último tiene como finalidad planificar las medidas, actuaciones y recursos necesarios para cumplir los objetivos de la política de servicios sociales y alcanzar la máxima eficacia y eficiencia en el funcionamiento del Sistema Público de Servicios Sociales. Este Plan Estratégico es aprobado por el Gobierno de Aragón con una periodicidad cuatrienal. El último aprobado es el II Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2017-2020⁶.

En relación con los servicios y prestaciones que se llevan a cabo desde los centros de Servicios Sociales Generales, no podemos olvidarnos del Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón⁷. Este Decreto se compone de un texto articulado, en el que se lleva a cabo la ordenación de las prestaciones que se contemplan en el mismo, y se establecen diferentes previsiones relativas a su régimen de reconocimiento, regulación y provisión y a los criterios de calidad a que han de ajustarse las prestaciones. Igualmente, el Decreto viene a articular, dentro del Sistema Público, el necesario encaje de los catálogos complementarios

⁵ Art.1.1. Se crea la Comarca Central, integrada por los municipios de Alfajarín, Botorrita, El Burgo de Ebro, Cadrete, Cuarte de Huerva, Fuentes de Ebro, Jaulín, María de Huerva, Mediana de Aragón, Mozota, Nuez de Ebro, Osera de Ebro, Pastriz, La Puebla de Alfindén, San Mateo de Gállego, Utebo, Villafranca de Ebro, Villamayor de Gállego, Villanueva de Gállego, Zaragoza y Zuera.

⁶ II Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2017-2020:
<https://www.aragon.es/documents/20127/674325/IIPlanEstrategico2017-2020.pdf/a6200038-f057-d7f1-c32d-648005f20e40>

⁷ Todas las prestaciones de este catálogo se encuentran en el Anexo I: <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=606633000303>

al Catálogo de Servicios Sociales que, en su respectivo ámbito, puedan aprobar comarcas y municipios, así como el régimen de actualización o revisión de su contenido y las previsiones temporales para efectuar el desarrollo normativo necesario para la plena implantación o efectividad del conjunto de las prestaciones contempladas.

Todos los servicios y prestaciones que se llevan a cabo desde el Centro Base de Utebo de acuerdo con este catálogo, los presentaré en el apartado 7 ([ACTUACIONES: prestaciones y servicios.](#)) del presente documento.

5.2 COVID-19

Para poder explicar el impacto que ha tenido la COVID-19 en el centro de Servicios Sociales de Utebo, debemos explicar en primer lugar qué es la COVID-19 y qué pasó en España en el momento en el que se declaró el estado de alarma.

La COVID-19 es una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus descubierto recientemente llamado SARS-CoV-2. La mayoría de las personas infectadas por el virus de la COVID-19 presentan cuadros respiratorios de leves a moderados y se recuperan sin tratamiento especial. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer, tienen más probabilidades de presentar un cuadro grave. El virus de la COVID 19 se propaga principalmente a través de las gotículas de saliva o las secreciones nasales que se generan cuando una persona infectada tose o estornuda (OMS).

El primer paciente registrado en España por COVID-19 fue a finales de enero de 2020 y a partir de ahí, los casos fueron en aumento de manera progresiva.

En marzo de 2020 se declaró el estado de alarma en España mediante El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19. Como consecuencia directa, se paralizaron todas las actividades económicas y productivas menos aquellas que consideraron esenciales. Este Estado de alarma con su consecuente confinamiento domiciliario se prolongó hasta el 21 de junio de 2020. El 25 de Octubre, a causa de la segunda ola de contagios provocada por el COVID-19, se promulgó un nuevo Estado de Alarma, pero esta vez fueron las Comunidades Autónomas las que consideraban las medidas que se debían tomar en cada autonomía. Esta situación se prolongó más de seis meses y se extendió hasta el 9 de mayo de 2021.

En Aragón, debido al alto número de casos de coronavirus, se instauró un nivel 2 de alerta sanitaria por lo que el 27 de octubre se decretó el confinamiento de la Comunidad autónoma y se restringió la entrada y salida de las personas de la comunidad. Además, se decretó un confinamiento perimetral por el que se establecieron tres grupos de municipios: mayores de 100.000 habitantes; de entre 10.000 y 100.000 habitantes; y el resto.

Utebo, al ser un municipio de más de 10.000 habitantes quedó confinado. Las personas no podían entrar o salir excepto por motivos excepcionales. Este confinamiento perimetral se alargó hasta febrero de 2021 y afectó a mi investigación mientras tuvo lugar ya que no pude realizar el trabajo de campo al no poder entrar en el municipio.

En lo relacionado con los Servicios Sociales, en los primeros momentos de la pandemia, no se sabía si considerarlos como un servicio esencial lo que produjo desconcierto tanto para los profesionales como para los usuarios.

Ante esta situación, el Consejo General del Trabajo Social hizo grandes esfuerzos para que se incluyese el sistema de Servicios Sociales dentro del conjunto de servicios esenciales. Una semana después, el 20 de marzo de 2020, se reunió el Consejo Territorial de Servicios Sociales y se aprobó la Orden SNS/295/2020, de 26 de marzo⁸ en la que se adoptan medidas en relación con el personal de este sector para poder garantizar el correcto funcionamiento del sistema de Servicios Sociales. (Minguijón y Pac, 2021: 137)

A partir de aquí, las Comunidades Autónomas pasaron a gestionar los servicios sociales de cada comunidad en base a las necesidades más urgentes de los ciudadanos.

“El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) y las comunidades autónomas en sus respectivos ámbitos de competencia en materia de servicios sociales podrán adoptar en materia de servicios sociales las medidas necesarias para la protección de las personas, bienes y lugares, pudiendo imponer a los trabajadores y trabajadoras de los servicios sociales la prestación de servicios extraordinarios, ya sea en razón de su duración o de su naturaleza” (Orden SND/295/2020, de 26 de marzo)

En relación con los profesionales según esta Orden:

“Todo el personal de servicios sociales, independientemente de que ya esté prestando sus servicios en la modalidad de teletrabajo u otras, deberá estar disponible para ser requerido en cualquier momento para la prestación de tareas presenciales, con excepción de aquellas personas que se encuentren en situación de aislamiento domiciliario por COVID-19. Lo anterior afecta también al personal administrativo mínimo imprescindible para el desarrollo de los servicios”.

En el caso de Utebo, como se trata de un municipio con más de 10.000 habitantes, el centro base se convirtió en un centro de referencia y se mantuvo abierto para cubrir aquellas necesidades más urgentes que estaba provocando la crisis. De esta manera, los profesionales del centro volvieron a su lugar de trabajo de manera presencial adoptando todas las medidas COVID-19, excepto los que se encontraran en situación de aislamiento domiciliario.

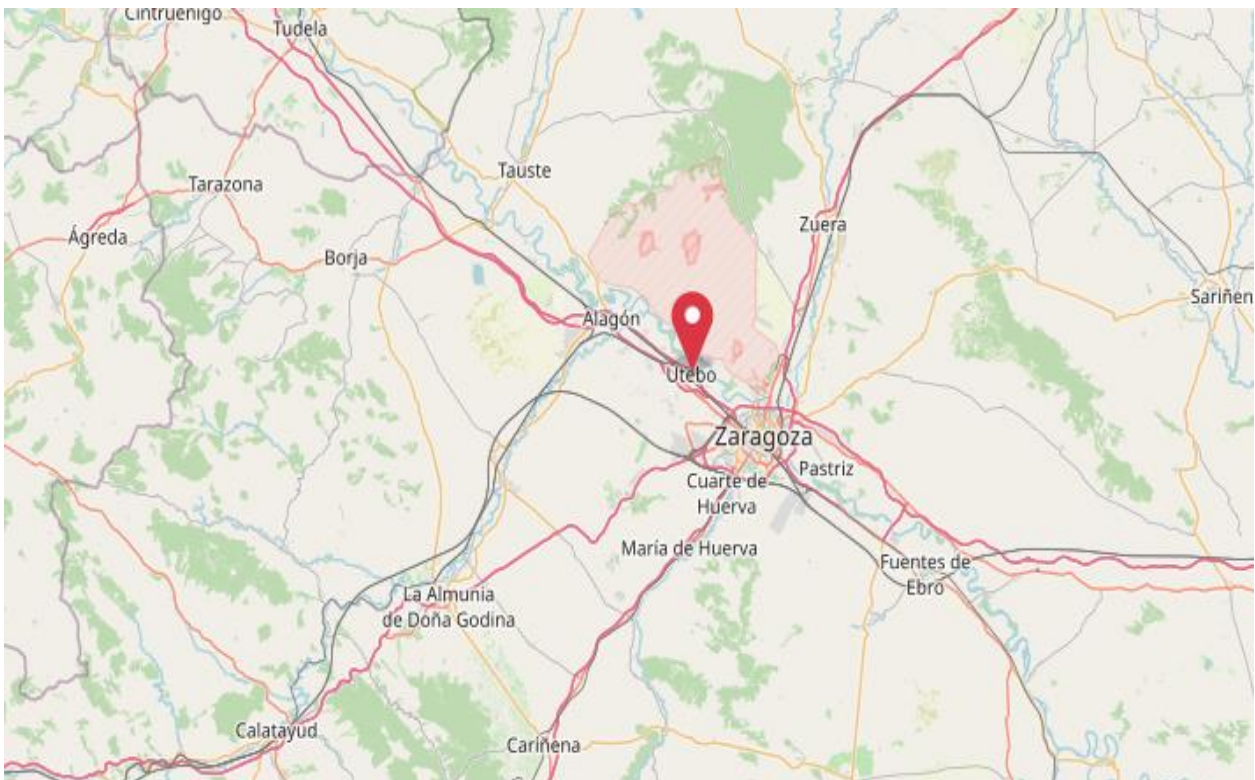
En el apartado [8.2. Qué ha ocurrido en el centro durante la COVID-19](#) explicaré de manera más precisa cómo afrontó el centro la crisis social producida por la COVID-19.

⁸ Se puede consultar la Orden completa en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2020-4156>

6. Análisis del Centro de Servicios Sociales de Utebo

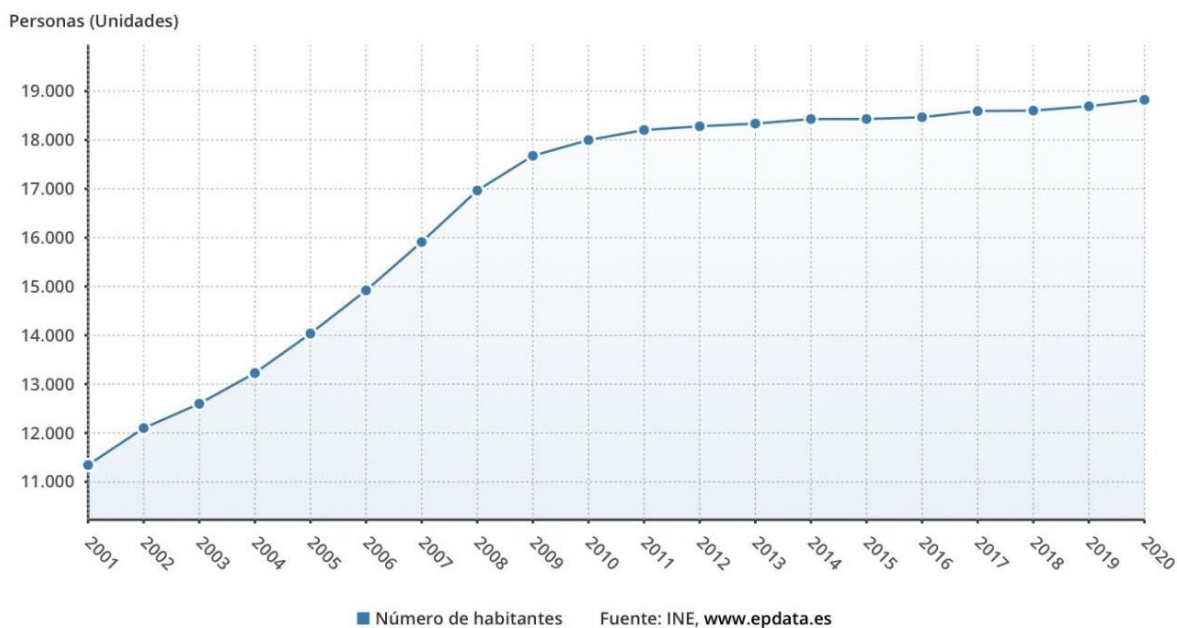
6.1 Contextualización

Utebo es un municipio español perteneciente a la comunidad autónoma de Aragón y situado en la provincia de Zaragoza, a 7 kilómetros de la capital. Es la capital de la Comarca Central. Su población es de 18882 habitantes (INE 2020), siendo la quinta ciudad más poblada de Aragón y la tercera más poblada de la provincia de Zaragoza. Utebo se distribuye en tres núcleos de población: Utebo centro, casco antiguo y barrio de Malpica.



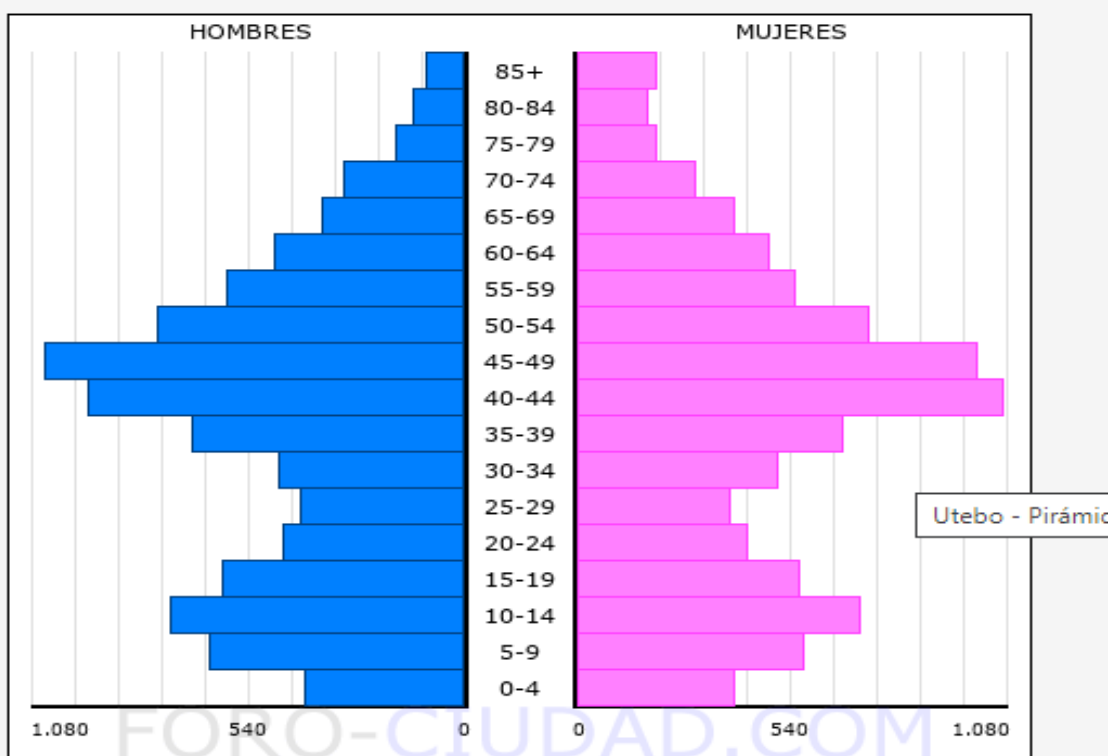
1. Localización del Municipio de Utebo

Así ha cambiado la población en Utebo



2. Como ha cambiado la población en Utebo

POBLACION - UTEBO - 2020

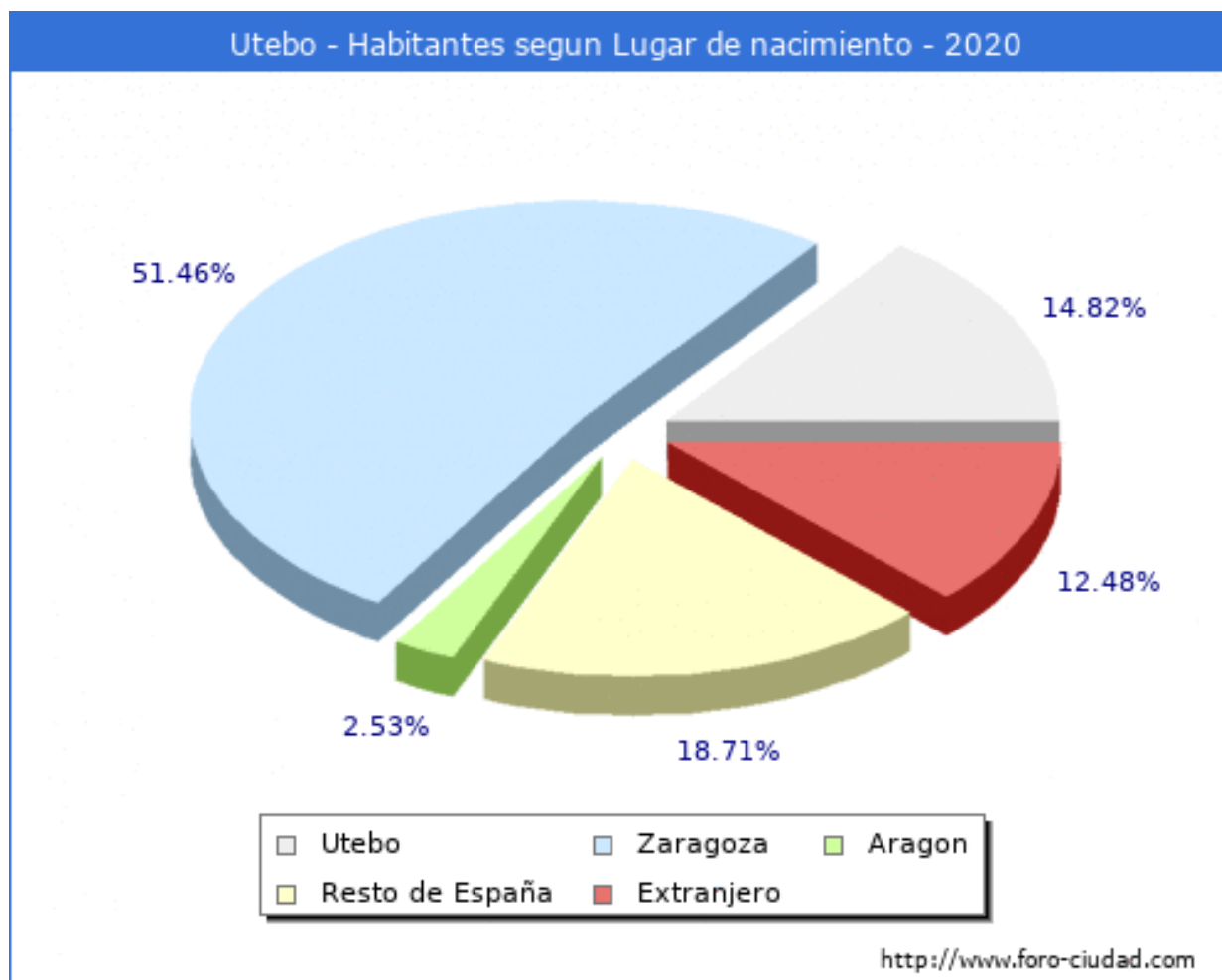


Población Total en el Municipio: 18.822
 Población Hombres: 9.365
 Población Mujeres: 9.457

Fuente: INE, Gráfico elaborado por FORO-CIUDAD.COM para todos los municipios de España

3. Población de Utebo por edad y género

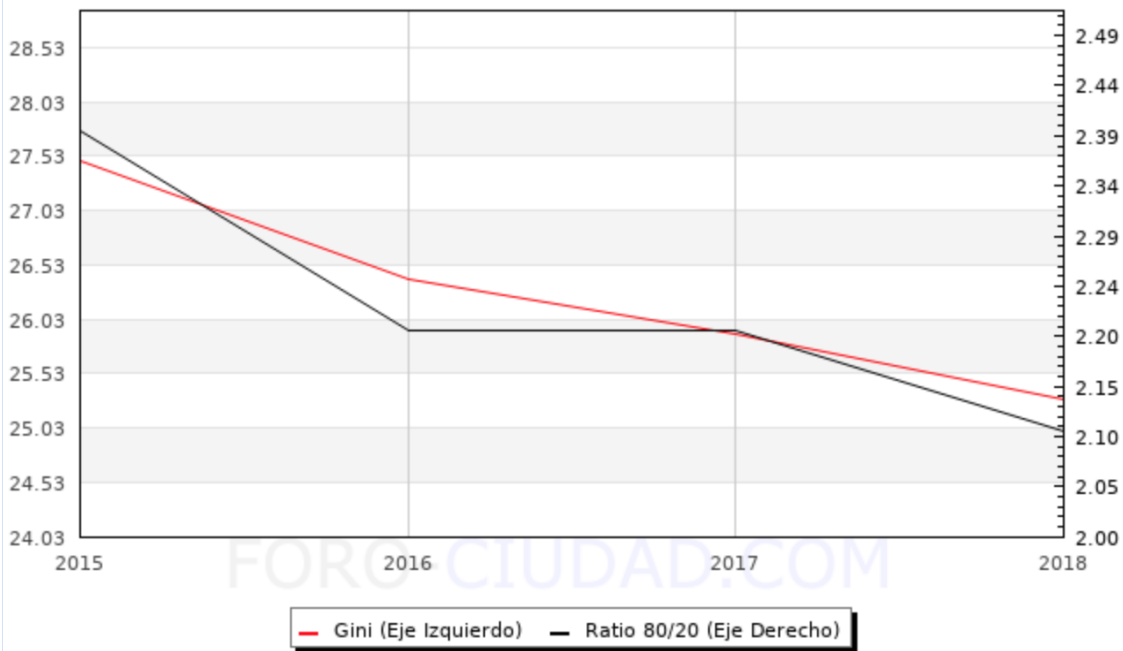
En relación con la población del municipio, este gráfico muestra como ha crecido la población desde 2001 hasta 2020. En 2001 los habitantes de Utebo eran poco más de 11.000 mientras que en 2020 llegan casi a 19.000. Este aumento se debe al crecimiento natural de la población, habiendo durante estos años, más nacimientos que defunciones además de nueva población fundamentalmente de otros lugares de la provincia, resto de España y del extranjero. El segundo gráfico muestra la población en términos de género y franjas de edad. La población está bastante equilibrada ya que residen en el municipio 9.365 hombres y 9.457 mujeres. Predominan los habitantes que se encuentran en la franja de edad de los 40 a los 49 años.



4. Habitantes según lugar de nacimiento

A través de este gráfico se muestra cómo es la población de Utebo en 2020. Más del 50% de los residentes del municipio provienen de distintos lugares de Zaragoza, mientras que sólo un 14,82% son de Utebo. La población extranjera suma un 12,48% y el resto, un 2,53% provienen del resto de Aragón y un 18,71% del resto de España.

Indicadores de desigualdad - Municipio de Utebo



5. Indicadores Desigualdad Utebo

En este gráfico se muestra el Índice de Gini de la población de Utebo en el año 2018. Este índice calcula la **desigualdad de ingresos** que existe entre los habitantes de un territorio, se sitúa entre 0 y 1, siendo 0 la máxima igualdad y 1 la máxima desigualdad. En Utebo, este se sitúa en 0,25. Por lo que podemos decir que no existe mucha desigualdad de ingresos entre los habitantes ya que se sitúa por debajo del 0,5. Y que ha ido descendiendo de manera paulatina desde 2015.

Y el ratio 80/20 hace referencia al cociente entre los ingresos totales del 80% de las personas con ingresos más elevados (percentil 80) y los ingresos totales del 20% de la población con menos ingresos (percentil 20). En el año 2018 se situó alrededor de 2,10.

6.2 Centro Municipal de Servicios Sociales de Utebo

Los Servicios Sociales Municipales de Utebo tienen carácter comunitario. En Aragón se les denomina Servicios Sociales de Base y son la puerta de entrada a los Servicios Sociales a los que la ciudadanía acude para poner solución a sus necesidades sociales mediante las intervenciones⁹ que se llevan a cabo desde este.

Los Servicios Sociales de Utebo tienen titularidad pública y dependen directamente del Ayuntamiento de Utebo, en concreto de la concejalía de Servicios Sociales, Sanidad, Consumo, Voluntariado e Igualdad.

En el municipio de Utebo existe un Centro Base de Servicios Sociales, pero con dos áreas de atención. Una de ellas se encuentra en el edificio polifuncional del propio pueblo y la otra, en el barrio de Malpica, situado entre el municipio de Utebo y el barrio rural de Casetas.

Debido al crecimiento y a la demanda por parte de la población de una atención más cercana, se decide crear un espacio de atención de servicios sociales en el barrio de Malpica.

6.2.1 Creación del Centro de Servicios Sociales y de las dos áreas de atención

El Servicio Social de Base de Utebo fue creado en 1987, debido a la demanda y a los convenios con el Plan Concertado (1988). Para poder hablar de la creación del Centro Social de Base de Utebo debemos remontarnos a la creación y evolución de los Servicios Sociales en España y su posterior descentralización en las diferentes comunidades autónomas y en sus municipios. En concreto, los Servicios Sociales en Utebo han evolucionado de tal forma que se han ido adaptando a las nuevas necesidades que surgen en la población. Esta cuestión se pone de manifiesto al observar que la población entre los años 2000 y 2008 creció a razón de 1000 habitantes por año. Esto provocó un incremento importante de ciudadanos jóvenes e infantiles que tuvo como consecuencia la creación entre otros, de servicios destinados a estos colectivos como por ejemplo el programa Caixa Proinfancia y el desarrollo de proyectos colaborativos con las áreas de infancia, juventud y educación en la prevención de drogas, promoción de la igualdad de género, etc.

Uno de los hechos significativos en el desarrollo de los Servicios Sociales en Utebo ha sido la puesta en marcha de los servicios y prestaciones derivados de la Ley de Dependencia en cuanto al incremento y complementariedad con programas y servicios que ya se venían desarrollando en el municipio como son la Terapia Ocupacional o los talleres de creatividad para tercera edad.

Significativo de igual forma en el municipio por la singularidad poblacional que hemos nombrado y la cercanía a Zaragoza ha sido la creación de recursos de gestión municipal para atender las necesidades específicas en temas de viviendas de mujeres en situación de riesgo de exclusión social que se atiende en una vivienda social. Junto a estos servicios se presta también en colaboración con el IAM atención psicológica para mujeres víctimas de violencia.

⁹ Las prestaciones y servicios que se llevan a cabo desde el CMSS se describen posteriormente en el apartado 6: [ACTUACIONES: prestaciones y servicios.](#)

Finalmente destacar en este apartado la importancia de la creación de un albergue municipal que atiende tanto a ciudadanos de paso que necesitan pasar la noche, como a ciudadanos dispuestos a comenzar un itinerario de inserción que forma parte de los alojados de larga estancia.

El centro de Servicios Sociales ha tenido diferentes ubicaciones. El municipio comenzó teniendo un único centro que atendía a toda la población y conforme creció el barrio de Malpica y la población demandaba una atención más cercana, se decide crear un espacio de atención dos días a la semana en el barrio de Malpica.

6.2.2 Ámbitos de actuación

Desde el Centro de Servicios Sociales de base se atienden necesidades tanto individuales como grupales o familiares.

En lo relativo al ámbito de actuación desde un punto de vista sectorial, podemos decir que se atiende a todo el conjunto de la población empadronada en el municipio sean cuales sean sus necesidades.

Y desde un punto de vista de ámbito territorial, al haber dos centros de atención de Servicios Sociales en el municipio, uno en el edificio polifuncional de Utebo centro y otro en su barrio de Malpica, las personas cuyo empadronamiento se encuentre en las calles de este barrio y la población residente en la urbanización Setabia, situada a las afueras del municipio acudirán al centro María Moliner, sin embargo, las personas que habiten tanto en la zona centro como en el casco antiguo pertenecen al centro de Servicios Sociales de Base 1.

6.2.3 Organización del Centro

Todos los profesionales del equipo tanto del Centro de Utebo pueblo, como los del barrio de Malpica, trabajan en red para que sea posible su coordinación. Además, mantienen reuniones semanales para desarrollar y coordinar las diferentes actuaciones en materia sobre todo de prevención y promoción social. Aquí tiene lugar la toma de decisiones. También tienen lugar reuniones para el desarrollo de programas de trabajo con menores en situación de riesgo (programas de prevención del maltrato infantil) con profesionales de otras entidades.

Para el contacto con los usuarios tiene lugar la atención directa en despacho mediante la concertación de citas previas en el horario de martes y jueves de 9:00 a 13:30.

También participan en el diseño y participación de actuaciones grupales (talleres de salud, teatro social para jóvenes) y comunitarios (campañas de prevención de violencia, del consumo de drogas, en colaboración con las asociaciones y entidades del barrio)

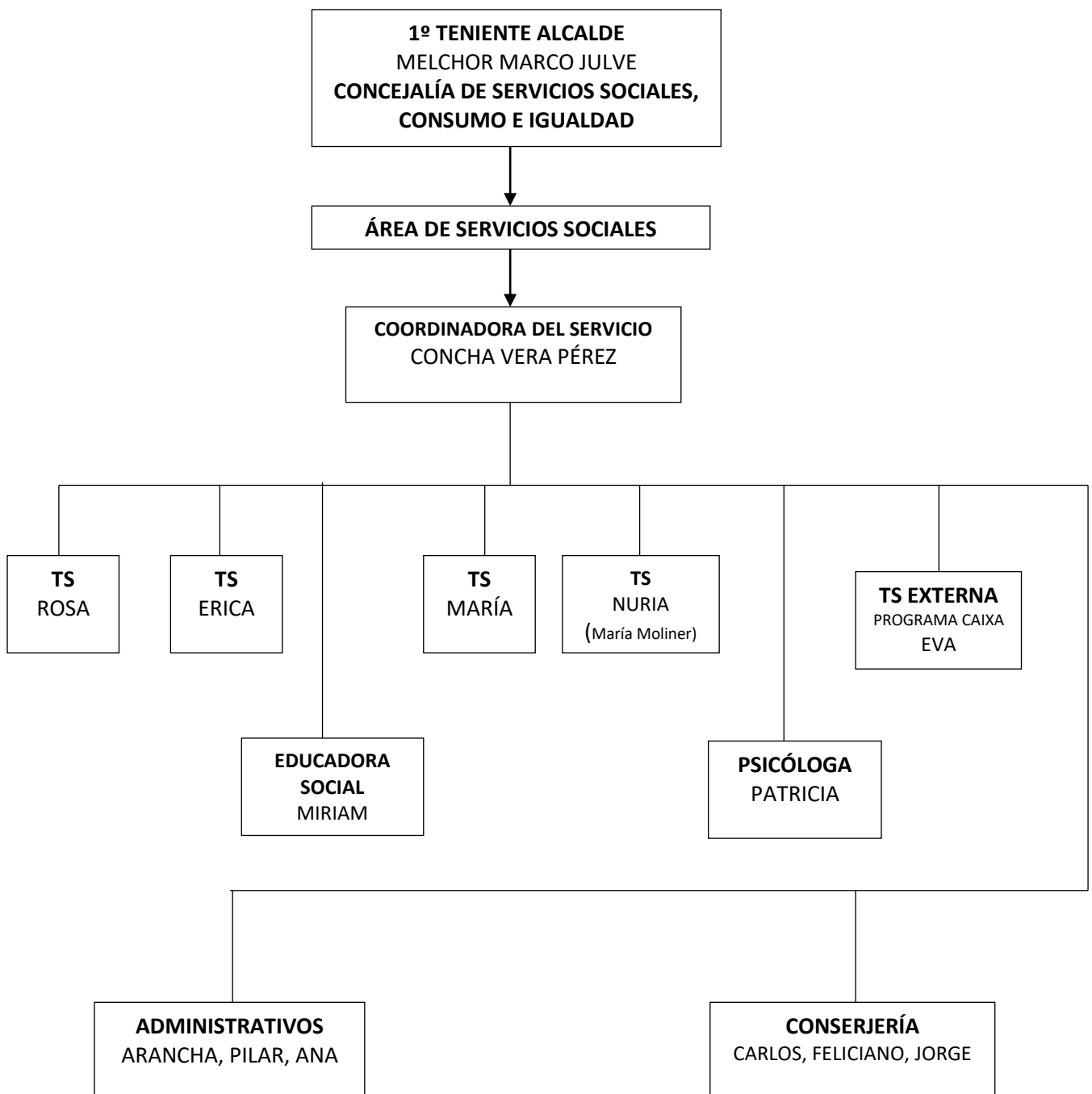
El Centro de Servicios Sociales actualmente cuenta con:

- Una coordinadora
- Cinco trabajadoras sociales, una de ellas pertenece al centro de atención del barrio de Malpica y otra es externa, procede de la Fundación Federico Ozanam para llevar a cabo el programa de Caixa Proinfancia
- Una educadora social

- Una psicóloga
- Tres administrativos
- Tres conserjes

El resto de los profesionales del centro como terapeutas, psicólogos, educadores... pertenecen a la comarca y no al Centro de Servicios Sociales de Utebo por lo que prestan servicios en los diferentes centros de la comarca central.

6.2.4 Organigrama del centro



7. ACTUACIONES: prestaciones y servicios.

En este apartado, se definen aquellas prestaciones y servicios que se gestionan y llevan a cabo desde el Centro. Podemos englobar estas actuaciones en siete grandes bloques: atención primaria, inmigración, cooperación, discapacitados y mayores, infancia y familia, voluntariado social y mujer.¹⁰

Atención primaria

- ✚ **Información, orientación y asesoramiento social:** Son actuaciones realizadas por los técnicos municipales para informar sobre los recursos, procedimientos, servicios y prestaciones que existen a demanda de los ciudadanos de Utebo y valorar las posibles alternativas, dando como respuesta servicios o derivaciones a Servicios Sociales especializados y otros organismos, si así se requiere.
- ✚ **Servicio de ayuda a domicilio:** Proporciona un conjunto de atenciones orientadas a facilitar un entorno de convivencia adecuado y tiene como objetivo la prestación de una serie de atenciones a las personas y, en su caso, a las familias en su domicilio para facilitar el desarrollo de las actividades de la vida diaria a aquellas personas con limitaciones de autonomía personal, y evitar o, en su caso, retrasar el ingreso en centros de carácter residencial, así como para intervenir, en su caso, en situaciones de conflicto psico familiar para alguno de los miembros de la unidad de convivencia
- ✚ **Teleasistencia:** es un servicio de asistencia a domicilio a través del teléfono, de atención inmediata y permanente, con respuesta eficaz ante cualquier incidencia o situación de emergencia (lesiones, enfermedades, intoxicaciones, accidentes, incendios, etc.).
- ✚ **Ayudas de urgencia:** prestaciones económicas de pago único y carácter extraordinario destinadas a resolver situaciones de emergencia que afecten a personas o familias a las que sobrevengan situaciones de necesidad en las que se vean privadas de los medios de vida primarios e imprescindibles y no puedan ser cubiertas por otros sistemas de protección, son ayudas por diversos conceptos, excluido el pago de hipoteca.
- ✚ **Servicio de Intervención familiar:** las trabajadoras sociales valoran las situaciones personales y familiares e informan al equipo de intervención familiar para decidir cuál será la intervención técnica dirigida a orientar, asesorar y dar apoyo a la familia o unidad de convivencia o alguno de sus miembros, cuando existan situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad. Este equipo se compone de educador/a, psicólogo/a y trabajadores sociales.
- ✚ **Fondo de alimentos:** los alimentos van dirigidos a personas sin recursos dentro del Plan de ayuda a las personas más necesitadas de la UE.

¹⁰ Toda la información de este apartado ha sido obtenida de la web del Ayuntamiento de Utebo, en el apartado de Servicios Sociales: <https://utebo.es/servicios-sociales>

Inmigración:

- ✚ **Informe social por arraigo:** emisión del informe para solicitar autorización de residencia por razones de arraigo del trabajador extranjero que acredite la permanencia continuada en España durante un periodo mínimo de tres años.
- ✚ **Sensibilización contra el racismo y apoyo a la convivencia:** dirigido a alumnos de centros de Educación Primaria e Institutos de Secundaria de Utebo, que estén incluidos en este programa de sensibilización contra el racismo y apoyo a la convivencia.

Cooperación:

La Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Utebo es expresión de la solidaridad ciudadana y tiene como objetivos contribuir para que los pueblos alcancen un desarrollo humano autosostenido y sostenible, respetuoso con el medio ambiente y movilizador de recursos endógenos.

Discapacitados y mayores:

Información y orientación de prestaciones. Solicitud y tramitación de distintas prestaciones en relación con pensiones no contributivas de Invalidez o jubilación y/o prestaciones de diversos conceptos en relación con la edad de jubilación o según el grado de discapacidad reconocido.

- ✚ **Préstamo de ayudas técnicas:** las ayudas técnicas son un conjunto de útiles y elementos mecánicos destinados a facilitar el cuidado, movilidad y transferencia de usuarios dependientes o discapacitados, contribuyendo así a mejorar su calidad de vida, prevenir, compensar, aliviar o eliminar la deficiencia o discapacidad.
- ✚ **Tramitación de calificación de grado de discapacidad:** el Gobierno de Aragón considera persona con discapacidad, a quien tiene reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%. Este grado es reconocido mediante la Resolución expedida por la Administración. En la Comunidad Autónoma de Aragón, lo realiza el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS). Los beneficios disponibles para estas personas dependen del grado de discapacidad, la edad y de diversos factores sociales y económicos.
- ✚ **Tramitación de la Ley de dependencia:** las trabajadoras sociales del centro informan sobre la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y sobre su solicitud y tramitación. Una vez realizada la valoración en el domicilio del dependiente y haber recibido la notificación con el grado de dependencia, la trabajadora social realiza la visita domiciliaria con el fin de concretar el servicio o la prestación más adecuada en cada caso.
- ✚ **Tarjeta municipal de Tercera edad:** En ambos centros de servicios sociales se realiza la tarjeta de la tercera edad de Utebo que posibilita el acceso al Hogar de la Tercera Edad y servicios específicos (peluquería, podología, piscina en verano, terapia ocupacional...), así como a las actividades realizadas dentro del " Programa de mayores Utebo-Malpica", que se realiza en el C.C. María Moliner y en el Edificio Polifuncional.

- ✚ **Hogar de la Tercera Edad y Programa de Mayores:** El Hogar de Jubilados de Utebo se sitúa en el Edificio Polifuncional en Avenida Navarra 12, Planta Calle y en el CC María Moliner existe un salón social, sito en Plaza Los Fueros s/n en Malpica. El hogar se compone de un salón social con servicio de bar-cafetería, servicio de podología, peluquería y otras actividades como el Programa de Mayores que realiza en ambos centros actividades socioculturales, formativas, recreativas y de participación social, en las que todos los usuarios tienen derecho a participar, siempre que cuenten con la tarjeta de la 3ª edad.
- ✚ **Servicio de terapia ocupacional:** La terapia ocupacional trata de conseguir bienestar a través de la ocupación, recuperando o/y mejorando habilidades, destrezas, y ralentizar el deterioro.
- ✚ **Vacaciones / termalismo del IMSERSO:** Son programas específicos del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, dentro de su política de “envejecimiento activo”.

Infancia y familia

Las trabajadoras sociales informan y/o tramitan según la situación familiar, aquellas prestaciones, como ayudas de integración familiar, Ingreso Aragonés de Inserción, lotes de material escolar, cheques Caixa... Estas ayudas conllevan contraprestación por parte de la familia.

- ✚ **Becas de comedor escolar:** becas de convocatoria pública anual que las pueden solicitar las personas empadronadas en Utebo, cuyos hijos acudan a los colegios de educación infantil y primaria de la localidad. Existen también becas gestionadas por el Gobierno de Aragón.
- ✚ **Becas y subvenciones de centros de servicios sociales especializados:** Información y/o tramitación de la solicitud de becas para estos centros (guarderías, centros de día, residencias...) de acuerdo con el baremo económico establecido.
- ✚ **Repaso escolar y habilidades sociales:** actividad para niños que precisan apoyo con los contenidos escolares, como en aspectos de su desarrollo. Para solicitarlo es necesario derivación del centro escolar del menor y valoración de la trabajadora social de la situación económica y/o familiar. Se adjunta solicitud en archivo adjunto.
- ✚ **Ludoteca infantil:** Ofrecer a los niños de 6 a 12 años un lugar de encuentro y relación con los otros niños, posibilitando la ocupación del tiempo libre de manera satisfactoria para los niños y la sociedad.
- ✚ **Roperos de adultos e infantil:** Las trabajadoras sociales tras valoración económica dan el visto bueno para recibir ropa de adultos e infantil (en algunas ocasiones también coches de bebés y cunas). La entrega a las familias se realiza por parte de voluntarios en el C.C. El Molino.
- ✚ **Formación:** escuela de padres, cursos de maternaje, etc.
- ✚ **Otras gestiones:** tramitación del carnet de familia numerosa, bonificaciones municipales, solicitud de centro abierto, etc.

- ✚ **Programa Caixa Proinfancia:** El Programa Caixa Proinfancia tiene como finalidad facilitar a la infancia afectada por una situación de pobreza y vulnerabilidad social su desarrollo integral e incrementar sus oportunidades, promoviendo la mejora de su situación y la de su familia, promoviendo el desarrollo de las competencias y el compromiso para permitirles asumir con autonomía dicho proceso de mejora. Para conseguirlo el programa pretende desarrollar un modelo de acción que incide en las dimensiones sociales, educativas, psicológicas y sanitarias de las familias que acceden al programa.

Mujer

Información, orientación social y/o tramitación de prestaciones de violencia de género. El Gobierno de Aragón, a través del Instituto Aragonés de la Mujer (IAM), ofrece diversos servicios y programas de apoyo a la mujer.

- ✚ **Vivienda tutelada:** vivienda gestionada por el servicio social de base en colaboración con el IAM, destinada a mujeres en proceso de inserción social y que precisan un alojamiento mientras encuentran un trabajo y un alojamiento estable.
- ✚ **GPS para situaciones de maltrato:** sistema de alarma para mujeres con miedo por malos tratos sufridos sin ser necesaria la interposición de denuncia.
- ✚ **Atención jurídica:** servicio de asesoramiento legal, prestado por una abogada voluntaria, para mujeres que precisen de orientación legal. Para el acceso a dicha atención, es necesaria la derivación de la trabajadora social de referencia.
- ✚ **Mes de la mujer y sensibilización:** la celebración por parte del Ayuntamiento, en colaboración con las entidades Ciudadanas, en el mes de noviembre, de acciones de sensibilización de la igualdad con actos de repulsa de la violencia de género, así como la celebración del Mes de la mujer (Marzo)
 - **Mes de la mujer:** El 8 de marzo se celebra el Día Internacional de la Mujer y, aprovechando esta fecha tan señalada, el Ayuntamiento de Utebo dedica todo el mes de marzo a la figura de la mujer, para dar visibilidad a su colectivo, para poner en valor su importantísimo papel en la sociedad y, cómo no, para analizar la realidad desde la perspectiva de género, reflexionar sobre las situaciones de desigualdad persistentes en nuestra sociedad y educar en la igualdad)

Voluntariado Social:

- ✚ **Programa de formación y supervisión continuada:** se realizan cursos de formación básica para personas voluntarias o interesados en el campo del voluntariado social, para que pueda conocerse en qué consiste la labor de ser voluntario. A nivel particular se ofrece formación específica sobre sus derechos y deberes como voluntario del área de servicios sociales del Ayuntamiento
- ✚ **Captación y acogida de nuevos voluntarios**
- ✚ **Actividades de voluntariado:** actualmente se desarrollan en el Servicio Social de Base actividades de voluntariado relacionadas con: ropero infantil y de adultos, acompañamiento a ancianos,

campaña de juguetes solidarios, campañas de reparto de alimentos no perecederos, acompañamiento para la inserción laboral, etc.

- ✚ **Utebo en red sin virus:** plataforma impulsada por el Ayuntamiento de Utebo, dentro del Plan Municipal de Salud, que fue creada durante los compases iniciales de la pandemia de coronavirus en nuestro país y cuya finalidad fue generar una red de comunicación que transmitiese información fiable, detectara población vulnerable y coordinase la disponibilidad del voluntariado. Además del Ayuntamiento, entró a formar parte el Centro de Salud, la parroquia, Cáritas, asociaciones de pensionistas, de mujeres, de vecinos, de solidaridad y grupos de voluntariado social. Entre las actuaciones que se pusieron en marcha estuvieron un teléfono de atención ciudadana (876 670 870), la comunicación mediante un grupo de WhatsApp “Utebo en red sin virus”, la recogida y preparación de material de protección, la relación con las residencias de mayores, el establecimiento de un protocolo para las auxiliares a domicilio y la coordinación con los servicios municipales y el centro de salud. Todo ello dotó de contenido y valor a un proyecto potente, estable y de gran utilidad para todos los vecinos de la localidad; un proyecto que, por su valía, se convirtió en todo un espejo en el que otras administraciones y colectivos a lo largo y ancho del país se miraron como ejemplo de buena praxis y coordinación en la lucha contra el covid-19.

8. Análisis del Centro de Servicios Sociales antes y durante la pandemia producida por la COVID-19

8.1 El Centro Municipal de Servicios Sociales de Utebo antes de la Pandemia

En este apartado, se pretende describir cómo funcionaba el Centro Base de Utebo antes del COVID-19 en relación con el acceso al sistema de Servicios Sociales, qué usuarios accedían a él y las intervenciones que desde allí se llevaban a cabo.

Para la realización de este apartado y los posteriores, me he basado en las siguientes fuentes de información:

- Memoria de centros de servicios sociales y programas específicos de servicios sociales generales gestionados por corporaciones locales. Informe de la Dirección Provincial de 2019 (memoria 2019).
- Memoria de centros de servicios sociales y programas específicos de servicios sociales generales gestionados por corporaciones locales. Informe de la Dirección Provincial de 2020 (memoria 2020).
- Entrevista a la Coordinadora de Servicios Sociales de Utebo (E1)
- Entrevista a trabajadora social del Centro Social base de Malpica (E2)
- Web del Ayuntamiento de Utebo (Web del Ayto. de Utebo)
- CALZADA, I. (coord.) (2020). *Los servicios sociales ante la pandemia*. INAP.
- MINGUIJÓN, J. y PAC, D. 2021. "Incertidumbres en tiempos de pandemia: una mirada hacia el futuro. EDITORIAL DELTA.

8.1.1 Acceso al Sistema

El Centro Base de Servicios Sociales de Utebo se encuentra en el edificio polifuncional, aunque a causa de la alta demanda de usuarios en su barrio de Malpica, se decidió crear otro centro que fuese más accesible para la población. Ambos centros están gestionados por el Ayuntamiento de Utebo.

Desde cualquiera de los dos centros, se garantiza el acceso a Servicios Sociales y a sus profesionales. Las dos funciones más importantes del centro base son por un lado proporcionar información, realizar una valoración y orientar a los usuarios; y por otro lado, fomentar la acción social.

La función de **información, valoración y orientación** tiene como objetivo promover el conocimiento de los derechos y recursos sociales disponibles y garantizar el acceso a los mismos para hacer efectivos los derechos sociales de todas las personas, mejorar su calidad de vida y prevenir situaciones de marginación social derivadas del desconocimiento de los mismos. Su finalidad es atender la problemática de la población de carácter social, colaborar en la gestión de los servicios y actividades sociales, asesorar al Ayuntamiento en proyectos sociales y fomentar la acción comunitaria. De todas estas acciones se encarga la unidad de trabajo social, así como de recibir demandas sociales, de carácter personal, familiar y de colectivos; valorar las situaciones de necesidad de los usuarios, y proponer las respuestas o intervenciones necesarias para estas necesidades con el fin de que individuos y grupos puedan acceder a los recursos sociales.

La atención de las trabajadoras sociales del centro se realiza mediante cita previa en el edificio polifuncional los martes, miércoles y jueves de 9 a 13.30h y en el edificio María Moliner (barrio de Malpica) los martes y jueves de 10 a 13:30 puesto que en este centro solo se cuenta con una trabajadora social para toda la población del barrio. (Ayto. de Utebo)

Por otra parte, el **fomento de la acción social** se desarrolla mediante el apoyo a entidades sociales y asociaciones por medio de convenios y subvenciones. El impulso de actuaciones de sensibilización y concienciación social está dirigido a fomentar actitudes de respeto, tolerancia y aceptación de colectivos en situaciones de especial dificultad, marginación o desventaja.

8.1.2 Perfil de los usuarios

Desde hace unos años, el perfil de uso de los servicios sociales en España se ha ido feminizando y centrandose en las edades más maduras. En 2017 el 65% de los usuarios de Servicios Sociales eran mujeres y esta tendencia va en alza. En lo referido a la edad de los usuarios, el 49% de estos se sitúa en edades comprendidas entre los 36 y 50 años. (ISSE III)¹¹

El perfil de los usuarios de Servicios Sociales de Utebo es variado, hay una gran diversidad de perfiles con características y necesidades diferentes. Podemos diferenciar 5 tipos de perfiles que son los que más predominan en el sistema:

1. Perfiles demandantes de **prestaciones económicas**: la mayoría de los usuarios demandantes de algún tipo de prestación económica son personas en situación de precariedad laboral, en muchos de los casos debido al bajo nivel de estudios no consiguen ningún trabajo estable en el tiempo que les permita mantener a sus familias. En grandes ocasiones existe una cronificación de la pobreza puesto que sus antecesores ya han sido demandantes de prestaciones económicas como es el caso de familias de etnia gitana. También son demandantes de prestaciones como los IAI o Ayudas de Urgencia, personas en edades avanzadas que, debido a esto y a sus bajos estudios, han sido despedidos de sus trabajos de toda la vida y ahora se encuentran con que no pueden volver a acceder al mercado laboral a pocos años de la jubilación.
2. **Personas mayores**: otra parte importante de los perfiles de servicios sociales son las personas mayores. Según la proyección del INE (2018-2068), en 2068 podría haber más de 14 millones de personas mayores, 29,4% del total de una población que alcanzaría los 48.531.614 habitantes. Estos datos afectan y afectarán directamente al sistema de servicios sociales en lo relacionado con la dependencia y la discapacidad. Una gran parte de las demandas en el centro de servicios sociales de Utebo son las relacionadas con la dependencia y la discapacidad. Muchas familias acuden al centro para poner solución a los problemas de sus padres o abuelos mediante la solicitud de valoración de la dependencia. Acceder a un Centro Residencial público con un grado menor a 3, actualmente es casi imposible y ante la imposibilidad por parte de las familias de pagar un centro privado, se tiene en cuenta la ayuda a domicilio de la que cada vez hacen más uso. Desde los centros de Utebo, se coordinan a todas las auxiliares de ayuda a domicilio del municipio por zonas

¹¹ Informe sobre los Servicios Sociales en España. Disponible en <https://www.cgtrabajosocial.es/>

(Utebo centro y casco antiguo desde el centro polifuncional y Malpica desde el centro María Moliner).

3. **Población inmigrante:** también acude al centro población inmigrante que, al trabajar solo un miembro de la familia, su salario no es suficiente para mantener a su familia y se acogen a prestaciones económicas o a recursos como el banco de alimentos o el ropero municipal. En el caso de tener hijos hacen uso del programa Caixa Proinfancia. Este programa se dirige a familias con hijos menores de 18 años en situación de pobreza o exclusión social con el objetivo de romper el círculo de la pobreza que se transmite de padres a hijos y ofrecer a los más pequeños oportunidades de futuro. Este programa cuenta con dos tipos de servicios: pro-educación y pro-salud. Los tipos de pro-educación se componen de Refuerzo educativo y equipamiento escolar, centros abiertos, campamentos y actividades de verano y talleres educativos familiares. Y los servicios pro-salud disponen de alimentación e higiene infantil, gafas y audífonos y apoyo psicológico. Para una mayor accesibilidad de las familias, los servicios pro-educación tienen lugar tanto en colegios como equipamientos del municipio de Utebo. Y los servicios pro-salud se solicitan desde los centros base.
4. **Familias que sobrepasan los baremos económicos de las ayudas:** otro perfil de usuario que se acoge al banco de alimentos o al ropero municipal es el de aquellas familias que por sus ingresos sobrepasan los baremos para poder solicitar prestaciones económicas, pero con salarios tan bajos no pueden mantener a sus familias. En ocasiones, también se ven obligados a pedir ayudas de urgencia para pago de alquiler, luz o para la compra de alimentos. (E1)

8.1.3 Tipología de las intervenciones

El Centro de Servicios Sociales de Utebo cuenta con muchas prestaciones y servicios que podemos englobar en 7 bloques principales: atención primaria, discapacitados y mayores, inmigración, infancia y familia, cooperación, voluntariado social y mujer.

Atención primaria

A lo largo de los últimos años, se está observando una tendencia en la que la mayor parte de las intervenciones desde los servicios sociales son asistenciales debido a la implantación de diversas prestaciones enfocadas a solventar las carencias materiales o económicas de los usuarios. Una de estas prestaciones es el **IAI** (Ingreso Aragonés de Inserción). Esta prestación tiene como finalidad lograr la normalización y plena integración social y laboral de personas que se encuentran en estado de necesidad o padecen situaciones de riesgo de exclusión social. Otra de las prestaciones asistenciales que se tramitan desde el centro de servicios sociales es la **AIF** (Ayuda de integración Familiar) cuyo objetivo es el mantenimiento de la unidad de convivencia con menores de edad a cargo, evitando el internamiento de estos en centros especializados o la adopción de medidas externas de protección y vinculadas a un programa familiar de atención social. En relación con las familias que se acogen a alguna de estas prestaciones, desde el centro de SS.SS. se tramitan también becas de comedor, material escolar, repaso escolar o cheques Caixa Proinfancia entre otras. Estas ayudas van dirigidas a la protección del menor y su desarrollo dentro del ámbito familiar.

En lo relacionado con las carencias materiales, el centro base dispone de un fondo de alimentos al que los usuarios que lo necesiten pueden acceder desde cualquiera de los dos centros mediante una solicitud. Una vez revisada y aprobada esta solicitud, se cita a los usuarios para que pasen a recoger los alimentos. Asimismo, disponen de un ropero municipal situado en la planta superior del centro base con ropa infantil, adulta y ropa de hogar. La mayoría de los usuarios de estos recursos son familias inmigrantes cuya situación laboral es precaria y en ocasiones se tienen que acoger a estos servicios. Existe una gran demanda tanto del banco de alimentos como del ropero municipal puesto que algunos de los usuarios que tienen concedidos IAI o AIF también necesitan de estos recursos para tener cubiertas sus necesidades. También se tramitan muchas **ayudas de urgencia** que tienen como finalidad resolver situaciones de emergencia que afecten a personas o familias a las que sobrevengan situaciones de necesidad en las que se vean privadas de los medios de vida primarios e imprescindibles y no puedan ser cubiertas por otros sistemas de protección. Estas ayudas suelen utilizarse para el pago de alquiler, de la luz, compra de alimentos, etc.

Discapacitados y mayores

Otra parte importante de las demandas en el centro son las relacionadas con **dependencia y mayores**. Las trabajadoras sociales de ambos centros aportan toda la información necesaria para rellenar las solicitudes de valoración de la dependencia en relación con las prestaciones y servicios de este recurso y realizan todos los trámites necesarios para que la solicitud llegue al IASS. Una vez que los profesionales de valoración de la dependencia llevan a cabo su informe y asignan un grado, en el caso de que los usuarios hayan elegido la **ayuda a domicilio** en su solicitud, las trabajadoras sociales del centro asignan unos horarios para que las auxiliares de ayuda a domicilio acudan sus domicilios para ayudarles en sus tareas de higiene personal y en el desarrollo de las actividades de la vida diaria. También disponen en el centro base, el préstamo de ayudas técnicas para los mayores que así lo requieran como grúas, muletas, sillas de ruedas, etc.

En ambos centros de servicios sociales de Utebo, las personas mayores pueden solicitar la tarjeta municipal de la Tercera edad que posibilita el acceso al hogar de la tercera edad y a servicios específicos como son peluquería, podología, actividades realizadas dentro del programa de mayores Utebo- Malpica. Todas estas actividades y servicios tienen lugar en cualquiera de los dos centros base. También se pueden solicitar en el centro las vacaciones/ termalismo del IMSERSO que son programas específicos del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, dentro de su política de “envejecimiento activo”.

Las trabajadoras sociales del centro también realizan tramitaciones para calificar el grado de discapacidad que, aunque, su valoración depende de la Seguridad Social, a diferencia de la dependencia que se tramita a través del IASS (Instituto Aragonés de Servicios Sociales), la solicitud que deben realizar los usuarios también se puede tramitar desde los servicios sociales.

Inmigración

También debemos nombrar aquellas intervenciones relacionadas con la regularización de la situación en España de las personas inmigrantes. Aunque no son tan frecuentes como el resto de las intervenciones, desde el centro también se informa a los usuarios y se emiten informes sociales para solicitar la autorización de residencia por razones de arraigo del trabajador extranjero que acredite la permanencia

continuada en España durante un periodo mínimo de tres años. Muchas de las personas que han acudido al centro por un informe social, son trabajadoras de hogar internas o que trabajan en la economía sumergida y que desean regularizar su situación en España para conseguir otro trabajo y así un nivel de vida mejor.

Infancia y familia

Las actuaciones dentro del marco de infancia y familia son aquellas en las que las trabajadoras del centro informan según la situación familiar, de ayudas de integración familiar, ingreso Aragonés de inserción, material escolar, etc. Todas estas prestaciones conllevan contraprestación por parte de la familia. Para la mayoría de estas intervenciones se cuenta con la coordinación de otras profesionales del centro como son las educadoras y psicóloga. El CMSS de Utebo cuenta con:

- Becas de comedor escolar
- Becas y subvenciones de centros de servicios sociales especializados
- Repaso escolar y habilidades sociales
- Ludoteca infantil
- Ropero adulto e infantil
- Formación en escuela de padres, cursos de maternaje...
- Tramitación del carnet de familia numerosa, centro abierto o bonificaciones municipales.

En 2008 el CMSS firmó el primer convenio junto a la obra social La Caixa para incluir el programa Caixa Proinfancia en su centro. En el año 2015 se firmó el octavo convenio formando su propia red con las entidades de ADUT, Os Zagales y Fundación Federico Ozanam (entidad colaboradora). Este programa, nombrado con anterioridad en el punto 6, va dirigido a niños, niñas y adolescentes de edades comprendidas entre 0 y 16 años cuyas familias en situación de pobreza relativa o extrema, son susceptibles de estar o están en proceso de atención y/o acompañamiento social y presentan carencias en sus necesidades sociales. El servicio social de base ha apostado fuerte por este programa viéndolo como una herramienta complementaria a la intervención con familias y como un promotor del correcto desarrollo del menor en todos los niveles, educativo, social y sanitario.

Las trabajadoras sociales del centro son las que realizan la derivación a este programa y su posterior seguimiento. Una trabajadora social de la Fundación Ozanam es la que gestiona el programa y su acceso a él, también el seguimiento de la familia en los diferentes servicios y evalúa los resultados. Toda la actuación se realiza en coordinación con los diferentes agentes que participan en la intervención con la familia. (Web del Ayto. de Utebo)

Cooperación

Todas aquellas actuaciones en consonancia con el Ayuntamiento de Utebo dirigidas a fomentar la solidaridad cuyo objetivo es contribuir a que los pueblos alcancen un desarrollo humano autosostenido y sostenible, respetuoso con el medio ambiente y movilizador de recursos endógenos. Entre sus funciones se encuentran: atender situaciones de emergencia a través de ayuda humanitaria, apoyar a ONGD's en sus proyectos e iniciativas de cooperación y sensibilizar a la población del municipio con respecto a la situación que atraviesan las personas de los países empobrecidos y promover su participación en la cooperación al desarrollo.

Voluntariado social

Desde el CMSS mediante el programa de formación se realizan cursos de formación básica para personas voluntarias o interesados en el campo del voluntariado social, para que pueda conocerse en qué consiste la labor de ser voluntario. A nivel particular se ofrece formación específica sobre sus derechos y deberes como voluntario del área de servicios sociales del Ayuntamiento. Actualmente se desarrollan en el Servicio Social de Base actividades de voluntariado relacionadas con: ropero infantil y de adultos, acompañamiento a ancianos, campaña de juguetes solidarios, campañas de reparto de alimentos no perecederos, acompañamiento para la reinserción laboral, etc.

Mujer

El Gobierno de Aragón, a través del IAM (Instituto Aragonés de la Mujer), ofrece diversos servicios y programas de apoyo a la mujer. El Centro de Servicios Sociales en coordinación con el IAM cuenta con una serie de servicios como son la vivienda tutelada, GPS para situaciones de maltrato y atención jurídica.

También se realizan en el mes de septiembre, en colaboración con las entidades del municipio, actividades destinadas a la sensibilización de la igualdad con actos de repulsa de la violencia de género. En marzo se celebra el Mes de la Mujer donde se realizan muchas actividades para dar visibilidad a su colectivo, para poner en valor su importantísimo papel en la sociedad y, cómo no, para analizar la realidad desde la perspectiva de género, reflexionar sobre las situaciones de desigualdad persistentes en nuestra sociedad y educar en la igualdad.

8.2. Qué ha ocurrido en el centro durante la COVID-19

Con la llegada de la pandemia producida por el COVID-19 en España, los centros de Servicios Sociales sufrieron grandes cambios y dificultades en su desempeño diario. Las leyes para regular este sistema de protección tardaron en llegar por lo que al comienzo hubo mucho desconcierto en torno a lo que se podía y no se podía hacer. En este apartado pretendo visibilizar todos los cambios y problemas surgidos por la COVID-19 en el centro de Servicios Sociales de Utebo hasta finales de 2020 en lo referido al nuevo acceso al sistema, nueva tipología de usuarios a causa de la crisis y cómo han cambiado las intervenciones con los usuarios.

8.2.1 Acceso al sistema

Uno de los puntos clave al comienzo de la pandemia fue que los Servicios Sociales no fueron declarados un servicio esencial por lo que los profesionales debieron trabajar desde casa vía telefónica y online durante el confinamiento. Fue el 26 de marzo cuando se aprobó la Orden SND/295/2020, que regulaba medidas en relación con el personal del sector de los Servicios Sociales para así poder garantizar el correcto funcionamiento del sistema en su conjunto y la continuidad de los mismos. Esa orden otorga la condición de esenciales a los Servicios Sociales con los efectos propuestos en el artículo 18.2 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Respaldados por este conjunto jurídico de leyes, tanto las autonomías como los Ayuntamientos tomaron una serie de medidas urgentes en relación con los Servicios Sociales de base y los especializados. En concreto, en los centros sociales de base pudimos observar que se tomaron varias medidas. En primer lugar, se cerraron los centros favoreciendo el teletrabajo, después los trabajadores volvieron de forma paulatina a su puesto de trabajo mediante diferentes estrategias de organización interna y en las intervenciones y en otros casos, en los municipios más grandes, se mantuvo la apertura de algunos centros municipales de referencia como es el Centro Base de Servicios Sociales de Utebo puesto que la atención allí era estrictamente necesaria. El 7 de septiembre de 2020 el Ministerio de Derechos Sociales aprobó un documento para guiar las actuaciones de las CCAA y los ayuntamientos en este ámbito, *“Marco común para la aplicación del “Plan de Respuesta Temprana en un escenario de control de la pandemia por COVID-19” en el ámbito de los servicios sociales no residenciales”*. Según este documento, los Ayuntamientos deberían elaborar un Plan de Contingencia y Actuación de los Servicios Sociales frente a la epidemia provocada por la COVID-19 indicando que los SS. SS al ser considerados como esenciales, deben permanecer activos en su plenitud y disponibles para garantizar una atención adecuada a la ciudadanía que lo necesite: *“Los servicios sociales son esenciales, por lo que deberán permanecer plenamente activos y disponibles para garantizar una atención adecuada”*. (Minguijón y Pac, 2021: 131)

Utebo, cómo es un municipio de más de 18.000 habitantes, se consideró que su centro base debía mantenerse abierto para poder ofrecer atención a sus habitantes. En este centro, que se encuentra en el edificio polifuncional, los trabajadores y trabajadoras se iban turnando para acceder a su puesto de trabajo por motivo de aforos. Se colocaron mamparas y uso obligatorio de mascarillas. Desde el ayuntamiento de Utebo, se articuló un número de teléfono al que las personas podían llamar en caso de tener algún problema o necesidad. Esas llamadas se recogían en la oficina de atención ciudadana para después

desviarse a Servicios Sociales. Desde el Centro Base, se realizaban unas hojas Excel para anotar todas las llamadas y dependiendo del motivo, se asignaban a las diferentes trabajadoras sociales del centro para poder dar respuesta a las necesidades de los usuarios. Se cancelaron las visitas domiciliarias y se cambiaron por llamadas telefónicas de seguimiento. Debido a la situación que se sufría en esos momentos, las llamadas eran constantes y las trabajadoras sociales del centro se vieron desbordadas. (E2)

Fueron muchas las personas que necesitaban ayuda inmediata y desde el centro no podían dar una respuesta tan rápida ya que las ayudas de urgencia conllevan muchos trámites y documentación a la que los usuarios no podían acceder de manera presencial. Entonces debido al gran volumen de solicitudes, se puso en marcha una nueva ayuda que llamaron “ayuda a los damnificados por la pandemia”, enfocada sobre todo para proporcionar alimentos y productos necesarios de manera rápida a aquellas personas que así lo requerían. Para esto, habilitaron un sistema en el que los usuarios presentaban una declaración responsable y en el momento en el que se pudiera, los beneficiarios justificarían los motivos para solicitar esta ayuda y los documentos necesarios para su tramitación. De esta manera, se consiguió desbloquear un poco la situación y proporcionar ayuda para que los usuarios pudiesen tener cubiertas sus necesidades más urgentes. (E2)

En relación con el acceso de los usuarios al centro de Servicios Sociales debemos diferenciar las actuaciones en los dos centros de Utebo. En el centro polifuncional, se siguió atendiendo vía telefónica y con aforo reducido una vez que terminó el confinamiento domiciliario y se fueron volviendo a instaurar las intervenciones de manera paulatina mientras que, en el centro del barrio de Malpica, desde el fin del confinamiento se ha seguido atendiendo a todos los usuarios de manera habitual mediante la protección con pantallas y mascarillas obligatorias. La sala de espera continúa cerrada y en algunos casos debido a su tamaño, se usa para repaso escolar del programa Caixa Proinfancia. (E1)

8.2.2 Nuevo perfil de usuarios

Al comienzo de la pandemia, existía una situación de incertidumbre en todos los ámbitos de la vida social de las personas. Uno de los ámbitos a los que más afectó la pandemia a causa del confinamiento decretado por el Gobierno de España en marzo de 2020 fue el ámbito laboral. Se paralizaron todas las actividades económicas y productivas excepto aquellas que se consideró esenciales por lo que la mayoría de los trabajadores tuvieron que quedarse en casa. Entonces el gobierno puso en marcha los ERTE mediante el *Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19*. Ante tanta demanda, el cobro de algunos ERTE se retrasó de forma considerable dejando a muchas personas y familias sin recibir ningún tipo de ingreso. Como consecuencia, fueron muchas las personas nuevas que accedieron al sistema de servicios sociales buscando algún tipo de ayuda para poner solución e intentar cubrir sus necesidades básicas y las de su familia. Estos usuarios no habían accedido nunca al sistema ya que sus necesidades estaban totalmente cubiertas; son en su mayoría trabajadoras y trabajadores de hostelería o dueños de pequeños y medianos comercios y negocios que se han visto obligados a cerrar a causa de la situación.

Otro de los perfiles nuevos fueron las familias monoparentales. En algunos casos debido también al retraso en el cobro de los ERTE, despidos debido a que trabajaban en el sector de la hostelería o porque tenían que

trabajar y no podían dejar a sus hijos solos puesto que los colegios se mantuvieron cerrados durante un largo periodo de tiempo.

También han accedido de forma novedosa al sistema aquellas personas que trabajaban en la economía sumergida, en su mayoría inmigrantes en situación irregular que, además de la fuente de ingresos, han perdido su invisibilidad debido a que se han visto obligados a solicitar ayudas por su situación de precariedad.

Como podemos imaginar, los recursos relacionados con la regularización de las personas inmigrantes también se paralizaron. Aunque las solicitudes de arraigo se podían seguir emitiendo, debido a la burocratización, no recibían respuesta y muchos de ellos que se encontraban en situaciones precarias, se debieron adherir a programas como el del banco de alimentos o el ropero municipal gestionados por el centro de servicios sociales.

Aunque han sido algunos perfiles nuevos de usuarios los que a causa de esta pandemia han accedido a los Servicios Sociales, no podemos olvidarnos de aquellos que ya estaban dentro del sistema de manera frecuente y cuya situación en la mayoría de las ocasiones se ha agravado. También ciertos usuarios que por su precaria situación económica y laboral se ven obligados a solicitar de vez en cuando ayudas de urgencia como único recurso para su supervivencia, y para los que la COVID-19 ha supuesto un retroceso en su proceso de independencia y autonomía por lo que han tenido que regresar a la administración pública para solventar sus necesidades más inmediatas. (E1)

8.2.3 Cómo han cambiado las intervenciones

Respecto a las intervenciones que se realizan desde el centro, se ha notado un notable incremento en las prestaciones relacionadas con la alimentación, pago de alquiler y del gas, así como otros productos de primera necesidad. Como he nombrado con anterioridad, desde el Centro Base se pusieron en marcha las **“ayudas a los damnificados por la pandemia”** para poder cubrir estas necesidades de manera mucho más inmediata que mediante las ayudas de urgencia que conllevan muchos trámites a los que los usuarios no podían acceder de manera presencial durante los primeros meses de la pandemia.

Un aspecto a considerar fue la puesta en marcha por parte del Gobierno del **IMV** (Ingreso Mínimo Vital). Su aprobación tuvo lugar en junio de 2020:

“El Ingreso Mínimo Vital es una prestación dirigida a prevenir el riesgo de pobreza y exclusión social de las personas que viven solas o están integradas en una unidad de convivencia y carecen de recursos económicos básicos para cubrir sus necesidades básicas. Se configura como derecho subjetivo a una prestación económica, que forma parte de la acción protectora de la Seguridad Social, y garantiza un nivel mínimo de renta a quienes se encuentren en situación de vulnerabilidad económica. Persigue garantizar una mejora real de oportunidades de inclusión social y laboral de las personas beneficiarias. Opera como una red de protección dirigida a permitir el tránsito desde una situación de exclusión a una participación en la sociedad. Contendrá para ello en su diseño incentivos al empleo y a la inclusión, articulados a través de distintas fórmulas de cooperación entre administraciones.”

En relación con esta nueva prestación, en Aragón se aprueba El Decreto-ley 5/2020, de 29 de junio, del Gobierno de Aragón, que regula la Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital y el Servicio Público Aragonés de Inclusión Social. Este decreto deroga el IAI, pero crea un limbo en el que no se podía pedir el IAI, pero tampoco terminaba de arrancar el IMV. Esta situación de incertidumbre se mantuvo hasta que casi un año después se aprobó la LEY 3/2021, de 20 de mayo, por la que se regula la Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital y el Servicio Público Aragonés de Inclusión Social. Y su decreto de desarrollo, muy reciente (DECRETO 161/2021, de 13 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital establecida por la Ley 3/2021).

Basándome en las entrevistas realizadas a las trabajadoras sociales del centro de Utebo a las que he podido acceder, la aprobación de esta prestación les ha producido desconcierto ya que existe gran desinformación acerca de esta prestación no solo para la ciudadanía sino también para los profesionales que, aunque apoyan esta medida, detectan que el procedimiento de solicitud, resolución y seguimiento deben ser revisadas para poder mejorarlas.

Según ellas, no existe una gran coordinación con la Seguridad Social que, aunque es la encargada de esta prestación, muchos usuarios acuden a Servicios Sociales para preguntar por esta y las consecuencias en las demás prestaciones que ya recibían. A los usuarios se les informó por medio de una carta en sus domicilios que debían solicitar el IMV de manera obligatoria, ya que la prestación económica autonómica que venían percibiendo pasará a ser una prestación subsidiaria del IMV lo que provocó una avalancha de llamadas y visitas a los centros de servicios sociales. En muchos de los casos, entra en conflicto con los IAI (Ingreso Aragonés de Inserción) puesto que para acceder a esta prestación previamente han debido denegar el IAI, en algunos de los casos estas dos ayudas se han solapado y los cálculos no son muy precisos. La ayuda que recibían mediante otras prestaciones era más elevada que la que percibirán con el IMV por lo que en muchos casos necesitan de ayudas de urgencia. Esto se debe a que los cálculos para realizar la baremación se están realizando con la renta del año 2019 que de ninguna manera refleja la realidad de su situación debido a la crisis generada por la COVID-19.

Otro aspecto es que esta nueva prestación sólo puede solicitarse vía telemática por lo que se acentúa aún más la brecha digital. Muchas personas se encuentran en una situación en la que les resulta imposible realizar una solicitud de este tipo vía online y de manera autónoma, sin que les ayude una profesional en el procedimiento administrativo. Como consecuencia, las profesionales de Servicios Sociales han tenido que ayudar a estas personas con las solicitudes de IMV lo que les ha provocado una sobrecarga de trabajo de las que no son responsables ya que no es fácil contactar con la Seguridad Social para resolver las dudas que esta prestación provoca a los usuarios.

La falta de accesibilidad debido al idioma es otro aspecto a considerar en esta nueva prestación. Como esta ayuda económica solo puede solicitarse vía online, muchos usuarios debido a su bajo nivel de español no entienden la información que en la web se muestra ni los documentos que deben aportar ni los requisitos que deben cumplir por lo que su tramitación les resulta verdaderamente inaccesible.

Además, desde el Colegio de Trabajo Social de Aragón¹² también alertan de que algunos de los colectivos vulnerables quedarán fuera de esta prestación como son los jóvenes, las personas sin hogar debido a que son carentes de un domicilio habitual y que no constituyen una unidad de convivencia, y que residen de forma permanente en nuestro país y las personas migrantes en situación irregular ya que uno de los requisitos del IMV es estar en situación regular al menos un año.

Los esfuerzos de las administraciones para paliar los efectos de la crisis en los diferentes usuarios del sistema, ha provocado el retraso en otras prestaciones como las valoraciones en atención a la dependencia, las intervenciones para los procesos de inserción o las actuaciones comunitarias, en el caso del municipio de Utebo, en relación con estas últimas, las de tipo comunitario, debemos hacer hincapié en una iniciativa que se puso en marcha en los primeros meses de la pandemia llamada **“Utebo en Red Sin Virus”** que explicaré en el siguiente apartado.

¹² Se puede encontrar todo el contenido del artículo en <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/el-ingreso-minimo-vital-no-debe-ser-gestionado-por-los-servicios-sociales/6348/view>

	Año 2019	Año 2020
IAI (Ingreso Aragonés de Inserción)	246	80
AIF (Ayuda de Intervención Familiar)	88	72
Ayudas de Urgencia y Emergencia	102	249
Dependencia	238	141
SAD dependencia (Servicio de Ayuda a Domicilio)	20	29
SAD municipal (preventivo)	74	76
Banco de alimentos	155	192
Ropero (infantil y adulto)	376	185
Albergue municipal	44	22

Tabla 1. Usuarios programas y prestaciones (elaboración propia)

Esta tabla ha sido realizada en base a los datos de las memorias del Centro de Servicios Sociales de Utebo y registros del mismo que me han proporcionado las profesionales de allí.

Aquí se muestra el número de usuarios de cada servicio tanto en el año 2019 como en el 2020. Como se puede ver, los IAI descendieron, ya que en 2020 desapareció esta prestación y se implantó el IMV como he explicado anteriormente por lo que el número de usuarios que aparece en el 2020 son aquellos de antes de que entrara en vigor el IMV. Las ayudas de intervención familiar se han mantenido. Respecto a las ayudas de urgencia aumentaron en gran medida y se crearon las ayudas de emergencia o ayudas a los damnificados para dar una solución más inmediata y cubrir las necesidades más urgentes de la población. En lo relativo a la dependencia, esta disminuyó a causa de la paralización en la valoración desde marzo hasta junio de 2020. La ayuda a domicilio se mantuvo tanto la que se presta a través de la dependencia como la municipal, que es de carácter preventivo. El banco de alimentos aumentó debido a las necesidades sociales y el ropero municipal disminuyó debido a que la persona que se encarga de este lo realizaba a demanda de los usuarios y después empezó a repartir la ropa mediante un listado y unos días determinados. El albergue municipal se mantuvo cerrado durante la crisis por lo que disminuyó el número de usuarios. Se abrió de manera excepcional para que lo habitara una familia hasta que mejorara su situación.

8.2.4 Nuevos proyectos e iniciativas: Utebo en Red Sin Virus

Utebo en Red Sin Virus es una plataforma impulsada por el Ayuntamiento de Utebo creada durante los primeros meses de la pandemia para intentar dar respuesta a las necesidades más urgentes dentro del municipio.

Según el Plan Social Municipal publicado, para llevar a cabo este proyecto participaron: Ayuntamiento de Utebo, centro de Salud, Parroquia de Utebo, Cáritas, Asociación de Pensionistas Santa Ana, Asociación de Mujeres Los Espejos, Asociación de Mujeres de San Juan, Asociación de Vecinos Utebo Avanza, Asociación Los Colores de la Tierra, Asociación La Amistad Árabe, Asociación Utebo Solidario, Asociación de Discapacitados y Grupos de Voluntariado Social.

Esta plataforma fijó una serie de objetivos entre los que se encuentran:

- 1. Detectar a los grupos de población vulnerable**
- 2. Organización de una red social** para transmitir información fiable a la población, detectar población vulnerable y sus posibles necesidades y para detectar y coordinar disponibilidad de voluntariado y acciones relacionadas con el mismo. Se creó un grupo de WhatsApp para canalizar la información fiable y coordinar toda la plataforma. También se realizó un dossier informativo e información directa y personalizada. Y se habilitó un número de teléfono de atención directa a través de la Oficina de Atención Ciudadana.
- 3. Desarrollar acciones específicas desde Acción Social** entre las que se encuentran la preparación, recogida y adquisición de material de protección para grupos vulnerables, visitas a residencias de mayores del municipio para comprobar el cumplimiento de medidas de protección y de información a usuarios y crear un protocolo específico para las auxiliares de ayuda a domicilio.
- 4. Protocolo de atención telefónica a través de la Oficina de Atención ciudadana sobre el Coronavirus.** Este protocolo está enfocado a atender consultas relacionadas con la COVID-19 que presenten los ciudadanos, para tener una atención más accesible y directa y descargar en lo posible los servicios sanitarios y la policía. Y detectar necesidades de prestación de servicios que hayan podido surgir: compras, acompañamientos, gestiones, soledad,
- 5. Seguimiento telefónico a las familias en intervención familiar.**
- 6. Coordinación con el Centro de Salud** para el correcto seguimiento de los usuarios en riesgo y detectar sus necesidades.
- 7. Voluntariado** mediante una entrevista y un acuerdo de voluntariado de responsabilidad civil en la realización de las actividades de voluntariado: mascarillas, compras, recados, acompañamientos telefónicos, paseos perros, etc.

8. **Ayudas de urgencia** mediante la compra de alimentos y reparto a domicilio. Así como la organización de las comidas de los niños que tenían una beca de comedor.
9. **Otros colectivos vulnerables**
10. **Actividades online de cultura, deportes, empleo y juventud**
11. **Limpieza a fondo de las calles del municipio**

A través de esta iniciativa se confeccionaron alrededor de 11.750 mascarillas que se distribuyeron en tiendas, bancos, panaderías, ópticas, residencias de mayores, bomberos de Casetas y allí donde las necesitasen. Se confeccionaron gorros y batas para personal sanitario. Asimismo, se realizó acompañamiento telefónico a mayores, reparto de alimentos, reparto de cartas y dibujos para personas en las residencias y mayores solos, hechos por los niños, así como paseo y recogida de mascotas. Para la coordinación de todas estas iniciativas, se contó con los profesionales del Centro de Servicios Sociales.

Según la coordinadora del Centro Base, esta iniciativa fue una clara demostración de que las personas somos "tejedoras de redes", la red comunitaria siempre está ahí y es en los momentos más difíciles cuando la ciudadanía se une para ayudar a todas las personas que lo necesiten. Esta iniciativa gracias a la buena coordinación y dirección de todas las actividades salió a la luz y consiguió paliar muchos de los problemas sociales provocados por la pandemia de la COVID-19.

Tú me cuidas, yo te cuido, todos nos cuidamos... y las asociaciones y el Ayuntamiento nos ayudan.

#UTEBOENREDSINVIRUS

En esta situación de crisis, es importante cuidarnos entre todos y prestar una especial atención a todas aquellas personas que necesitan una mayor protección y ayuda, facilitando siempre la labor de los profesionales de la Sanidad Pública. Como vecinos, hay muchas cosas, muchos pequeños gestos, que podemos hacer para que durante esta cuarentena no haya nadie de nuestro entorno más cercano que se sienta sol@ o desprotegid@.

LLÁMANOS AL 876.670.870	OFRÉCETE A AYUDAR	Y SIGUE SIEMPRE LOS CONSEJOS SANITARIOS
<p>Si conoces a algún vecin@ que puede tener algún problema del día a día relacionado con el coronavirus, llámanos y veremos cómo podemos echarle una mano.</p>	<p>Llámanos al 876.670.870 y pasa a integrar nuestra red de voluntarios. Coordinados con el Ayuntamiento y el tejido asociativo local ayudaremos a nuestros vecinos y derrotaremos al virus</p>	<p>En tu día a día, lávate frecuentemente las manos, evita el contacto físico y mantén por lo menos un metro de separación con otras personas. Porque cuidándote tú cuidas también a los demás.</p>

Ayuntamiento de Utebo

6. *Cartel Utebo En Red Sin Virus*

8.3 Consecuencias actuales de la pandemia en el Centro de Servicios Sociales

Con esta crisis sanitaria y social producida por el COVID-19, se ha puesto en evidencia algo que ya se venía viendo desde hace algunos años y es que el sistema de servicios sociales y demás sistemas de protección, no estaban ni están preparados para una crisis de tal magnitud. Existen dos factores que afectan directamente al sistema de servicios sociales y son los sistemas de empleo y Seguridad Social por un lado y la evolución de la economía por otro. Además de otros sistemas de protección como son la vivienda, educación y la salud. Desde hace algunos años, los servicios sociales han tomado un rumbo asistencialista en el que la mayoría de las prestaciones van dirigidas a cubrir las necesidades económicas más urgentes de las personas y familias. La pandemia, que ha afectado y afecta de gran manera en la economía y por lo tanto en el empleo de millones de personas, ha provocado que se incrementen este tipo de ayudas y se suspendan de manera temporal otros programas que son verdaderamente efectivos para mejorar la situación de estas personas en relación con la prevención, el trabajo comunitario y la inserción.

Además, muchas de estas ayudas, conllevan una tramitación y burocratización excesivamente larga, lo que ha producido que desde centros de servicios sociales como el del municipio de Utebo, las trabajadoras sociales debieran pensar en otras formas de agilizar este proceso para poder solucionar las necesidades más urgentes de la población como fue la creación de las ``ayudas a los damnificados``. Aunque el acuerdo con el Ayuntamiento acerca de esta medida fue algo despacio, finalmente se consiguió acordando que en el momento en el que se pudiera, los usuarios justificarían el motivo por el que solicitaban esta ayuda. (E2)

La implantación del IMV ha supuesto una carga de trabajo extra para los y las trabajadoras sociales de los centros de servicios sociales. Aunque esta prestación está gestionada por la Seguridad Social y es independiente de los Servicios Sociales, muchos usuarios que cobraban otras prestaciones como IAI o AIF, han acudido a los centros buscando respuestas sobre este nuevo recurso. La desinformación sobre esta novedosa prestación ha provocado desconcierto tanto en la población como en los profesionales de servicios sociales que, aún sin ser de su competencia han ayudado a muchos de los usuarios a tramitar esta ayuda. Desde el Consejo General del Trabajo Social creen que es importante la implicación de los y las profesionales del trabajo social en la emisión de estos informes y de otras acciones vinculadas al seguimiento de la prestación y su acompañamiento puesto que son los profesionales adecuados para llevar a cabo esta tarea, pero deberían ser contratados y dependientes de la Seguridad Social, no de los Servicios Sociales de los municipios. (Consejo General del Trabajo Social¹³).

Al comienzo de la crisis, fueron muchas las personas y familias que quedaron totalmente desprotegidas debido a la pérdida de su trabajo por lo que las llamadas al centro de servicios sociales fueron desmesuradas. Las trabajadoras del centro estaban desbordadas, no podían dar respuesta a todas las necesidades emergentes de la población. Además, primaba el trabajo vía telefónica y online por lo que se iban turnando y no se encontraban todas las profesionales en el centro lo que dificultó la coordinación en las intervenciones.

¹³ Se puede consultar toda la reunión del Consejo General del Trabajo Social sobre los Servicios Sociales y el IMV en este enlace: <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/ingreso-minimo-vital-y-servicios-sociales/7096/view>

Esta nueva forma de trabajo que parece que ha llegado para quedarse también en los servicios sociales en la medida en la que se pueda, vuelve a poner en manifiesto la gran brecha digital que existe en nuestro país. Muchos usuarios no pueden acceder a internet ya sea por su edad avanzada o por su bajo nivel económico lo que ocasiona que en muchas ocasiones en las que las administraciones piden registros electrónicos u otro tipo de gestiones para solicitar determinadas ayudas, este tipo de población no puede acceder a ellos.

Otro aspecto a considerar es que esta crisis ha puesto en énfasis la parte comunitaria del trabajo social. En los momentos más duros, la población se unió para ayudar a los demás, las asociaciones del tercer sector y otras entidades colaboraron junto a los servicios sociales para ayudar a la población a la que estos no podían llegar. La ciudadanía ha sido clave para combatir el virus en el municipio de Utebo. A través de la plataforma Utebo En Red Sin Virus en la que colaboraron cientos de ciudadanos, muchas personas pudieron superar situaciones de emergencia causadas por el COVID-19.

9. Conclusiones

A través de la investigación realizada en el Centro de Servicios Sociales de Utebo sobre el impacto que la COVID-19 ha tenido en este, he podido comprender hasta qué punto ha afectado en todos los aspectos de los Servicios Sociales esta crisis que, aunque se cataloga como una crisis sanitaria, ha influido de gran manera en la vida de las personas por lo que además de crisis sanitaria ha sido y es una gran crisis social.

Respecto al primer objetivo de la investigación: analizar y comparar los aspectos del Centro que se han visto afectados por la pandemia de la COVID-19 en relación con las intervenciones, usuarios y programas y prestaciones, gracias a las dos entrevistas con las profesionales del centro y las memorias y registros que me han aportado, he podido conocer cómo ha afectado la COVID-19 en estos aspectos.

En lo relativo a las intervenciones, los datos más significativos son:

- En primer lugar, aumentaron las ayudas de urgencia de manera considerable para poder dar respuesta a las necesidades de la población. Como estas ayudas conllevan un proceso largo y burocrático y la situación exigía dar una respuesta más rápida por lo que en el centro de Utebo se crearon, respaldados por el Ayuntamiento, las llamadas ayudas de emergencia. Estas ayudas permitieron a las profesionales responder a las demandas de la población más vulnerable mediante vales para comida o para la compra de artículos de primera necesidad.
- El Ingreso Mínimo Vital aprobado por el Gobierno ante la situación de crisis, más que una solución, en los primeros momentos ha supuesto un problema y una sobrecarga de trabajo para los profesionales de Servicios Sociales debido al desconocimiento por parte de la población y la poca información y accesibilidad a la Seguridad Social.
- Se han retrasado otros programas en relación con la valoración de la dependencia, intervenciones para procesos de inserción o las diferentes actuaciones comunitarias que se estaban llevando a cabo antes de la pandemia.

La pandemia ha provocado la aparición de nuevos perfiles de usuarios de Servicios Sociales a causa de la crisis económica y laboral (ERTES, despidos, etc.), ha agravado la situación de aquellos usuarios que ya estaban dentro del sistema y ha provocado un retroceso en el proceso de independencia y autonomía de los usuarios que accedían al sistema de manera puntual. Estos últimos han tenido que regresar a la administración pública para solventar sus necesidades más inmediatas.

La crisis ha puesto énfasis en la parte más comunitaria del Trabajo Social. Para solucionar las necesidades más urgentes de la población surgió en Utebo la plataforma Utebo en Red Sin Virus, impulsada por el Ayuntamiento de Utebo y gestionada por el área de Servicios Sociales en la que participaron muchas entidades del tercer sector y voluntarios. Gracias a la buena gestión, organización y solidaridad de los ciudadanos del Municipio, esta iniciativa ayudó a los grupos más vulnerables de población a solventar aquellas necesidades urgentes provocadas por el COVID-19.

El segundo objetivo de mi investigación era conocer los problemas que han tenido las trabajadoras sociales del centro para poder seguir realizando sus intervenciones. A través de las entrevistas que mantuve con ellas pude conocer las dificultades que esta crisis ha provocado en el desempeño de su trabajo diario.

Los primeros efectos de la pandemia producida por la COVID-19 se vieron reflejados en el cierre de los centros y en la suspensión de cualquier tipo de atención presencial. Esto provocó un gran impacto en sus plantillas, que tuvieron que reinventar sus métodos de trabajo de la noche a la mañana, y todo ello en medio de un vertiginoso incremento de las necesidades de apoyo social.

El Centro de Servicios Sociales de Utebo se mantuvo cerrado hasta la aprobación de la Orden SNS/295/2020, de 26 de marzo¹⁴ en la que se adoptan medidas en relación con el personal de este sector para poder garantizar el correcto funcionamiento del sistema de Servicios Sociales. A partir de aquí, los profesionales del Centro acudieron a su centro de trabajo para atender a la población de manera telefónica y online. Esto produjo una oleada de llamadas a los servicios sociales demandando ayudas urgentes a las que las trabajadoras sociales en un primer momento no podían dar solución. Esto les produjo un gran sentimiento de agotamiento y frustración.

La imposibilidad de realizar intervenciones y seguimientos de manera presencial produjo que estas se ralentizaran o incluso retrocedieran. La mayoría de las intervenciones se enfocaron a paliar los efectos más inmediatos de la crisis económica mediante prestaciones de carácter asistencial como las ayudas de urgencia y emergencia y se dejara de lado aquellas intervenciones enfocadas a la prevención o inserción.

Otro aspecto importante a considerar y que ha causado y causa grandes problemas a las trabajadoras sociales del Centro es la aprobación del Ingreso Mínimo Vital. Esta prestación gestionada por la Seguridad Social ha provocado un gran desconcierto en los usuarios que percibían prestaciones como los IAI. La desinformación por parte de la población acerca de esta nueva prestación ha ocasionado una oleada de los usuarios de servicios sociales a los centros para informarse de los efectos que conlleva. Además, la accesibilidad a la Seguridad Social en busca de información deja mucho que desear. Las trabajadoras sociales han tenido que ayudar a la población a realizar las solicitudes del IMV siendo que no es de su competencia lo que ha causado una sobrecarga de trabajo del que ellas no son responsables.

El tercer y último objetivo de este trabajo era estudiar los protocolos que han debido seguir en ambos centros de atención de Utebo ante la COVID-19.

El Centro Polifuncional de Utebo donde se encuentra el Centro de Servicios Sociales, una vez que se catalogaron a los Servicios Sociales como esenciales, se mantuvo abierto. Los profesionales acudían al centro de manera presencial, aunque los usuarios se atendían de manera telefónica. Estas llamadas se atendían y se registraban en un Excel para después según la necesidad, se otorgaba a una trabajadora social u otra.

Se instauraron medidas de seguridad como mamparas, uso obligatorio de mascarillas y de gel hidroalcohólico.

¹⁴ Se puede consultar la Orden completa en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2020-4156>

En el Centro de Atención del barrio de Malpica, al ser mucho más pequeño y con usuarios más cercanos, la atención siguió siendo la habitual de antes de la pandemia. Los usuarios eran citados uno a uno un día determinado y a una hora determinada, pero de manera presencial y siguiendo todas las medidas pertinentes de seguridad. Al contrario que en el centro de Utebo en el que la presencialidad se realizó de manera progresiva, debido al alto número de usuarios.

10. Bibliografía

- Barrios Zaragoza. (s.f.). «*Utebo en Red Sin Virus*» ejemplo de Red Comunitaria del Ministerio de Sanidad. Obtenido de <https://barrioszaragoza.org/utebo-en-red-sin-virus-ejemplo-de-red-comunitaria-del-ministerio-de-sanidad/>
- Calzada, I. (coord.) (2020). *Los servicios sociales ante la pandemia: Más demandas que atender y más retos ante la complejidad. Informe de noviembre de 2020*. INAP. Disponible en <https://www.ehu.eus/documents/10136/26418126/informe-monitor-impacto-servicios-sociales-11-2020..pdf/1f4ba6b4-e75e-700b-f5fd-c1ea43dced29?t=1610095143202>
- Consejo General del Trabajo Social (2019). *III Informe sobre los Servicios Sociales en España*. Disponible en <https://www.cgtrabajosocial.es/>
- Consejo General del Trabajo Social. (s.f.). *Ingreso Mínimo Vital y Servicios Sociales*. Obtenido de <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/ingreso-minimo-vital-y-servicios-sociales/7096/view>
- Foro ciudad. (s.f.). *Habitantes de Utebo*. Obtenido de <https://www.foro-ciudad.com/zaragoza/utebo/habitantes.html>
- Gobierno de Aragón. (s.f.). Obtenido de <https://www.aragon.es/-/servicios-sociales-generales.-informacion-general>
- Gobierno de Aragón. (s.f.). *DECRETO 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón*. Obtenido de <http://www.boa.aragon.es>
- Gobierno de Aragón. (s.f.). *DECRETO 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales de Aragón*. Obtenido de <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=940918825353>
- Gobierno de Aragón. (s.f.). *DECRETO 55/2017, de 11 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Mapa de Servicios Sociales*. Obtenido de https://www.aragon.es/documents/20127/674325/DeceretoMapaServiciosSociales55_2017.pdf/d0bb1921-830a-56d6-3a05-7b6c1cb8119b
- Gobierno de Aragón. (s.f.). *II Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón*. Obtenido de https://transparencia.aragon.es/sites/default/files/documents/iiplanestrategicodeserviciossocialesdearagon2017_2020.pdf
- Gobierno de Aragón. (s.f.). *Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón*. Obtenido de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2009-13689
- Gobierno de España. (s.f.). *Constitución Española*. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Gobierno de España. (s.f.). *Ingreso Mínimo Vital*. Obtenido de <https://www.mscbs.gob.es/ssi/covid19/ingresoMinVital/home.htm>
- Instituto Nacional de Estadística. (s.f.). Obtenido de <https://www.ine.es/>

Minguijón Pablo, Jaime; Pac Salas, Diego. (2021). En *Incertidumbres en tiempos de Pandemia. Un mirada hacia el futuro* (págs. 127-136).

Organización Mundial de la Salud (OMS). (s.f.). *COVID-19*. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Seguridad Social. (s.f.). *Ingreso Mínimo Vital* . Obtenido de <https://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Trabajadores/PrestacionesPensionesTrabajadores/65850d68-8d06-4645-bde7-05374ee42ac7/serviciosobreimv#ServiciosobreIMV>

Utebo, A. d. (s.f.). *Ayuntamiento de utebo- Servicios Sociales*. Obtenido de <https://utebo.es/servicios-sociales>

11. Índice de ilustraciones

1. Localización del Municipio de Utebo.....	12
2. Como ha cambiado la población en Utebo	13
3. Población de Utebo por edad y género.....	13
4. Habitantes según lugar de nacimiento.....	14
5. Indicadores Desigualdad Utebo.....	15
6. Cártel Utebo En Red Sin Virus	37

12. ANEXO I

Entrevista a Nuria Maestro, trabajadora social del Centro de Malpica.

Yo: Buenos días, Nuria

Nuria: Buenos días Sandra, comenzamos cuando quieras.

Yo: en primer lugar, me gustaría que me contaras cómo se llevó a cabo la atención primaria desde el centro.

Nuria: al comienzo de la pandemia, cuando se decretó el estado de alarma, la atención a los usuarios se realizó vía telefónica ya que los SS. SS no se incluyeron dentro de los servicios esenciales. Se atendió por teléfono desde marzo hasta mayo aproximadamente, en junio se instalaron pantallas y se realizaba la atención de manera presencial, como siempre se había hecho. Todos los días realizábamos una recogida de todos los datos de las solicitudes y servicios que se llevaban a cabo para mandárselos al Gobierno de Aragón en unas plantillas, te las enseño y si quieres puedo mandarte alguna para que las veas.

Yo: ¿Qué pasó con los IAI y con las diferentes prestaciones que se solicitaban desde el centro?

Nuria: el tema de los IAI es algo complejo puesto que en la pandemia el Gobierno Central puso en marcha el Ingreso Mínimo Vital. El problema es que esta prestación, aunque está legislada, no está regulada así que actualmente estamos teniendo muchos problemas puesto que aunque el IAI es subsidiario y complementario del IMV, muchas familias y usuarios han dejado de percibir el dinero que les correspondía entonces por un importe más bajo. El dinero que les corresponde de IMV es en base a los datos de antes de la pandemia por lo que muchas personas actualmente con la prestación no tienen suficiente porque muchos han perdido su trabajo durante la pandemia.

Yo: ¿Han aparecido nuevos perfiles de usuarios a causa de la crisis sanitaria?

Nuria: Si, ha venido mucha gente nueva, sobre todo usuarios que no han cobrado los ERTES en muchos meses y se han visto sin ningún tipo de ingreso. También muchas familias monoparentales por lo que se han incrementado de manera sustancial las Ayudas de Integración familiar.

Yo: ¿El fondo de alimentos ha seguido funcionando?¿Cómo proporcionabais los alimentos a los usuarios?

Nuria: como imaginarás, las solicitudes del fondo de alimentos se incrementaron. Este fondo no dejó de funcionar en ningún momento tampoco. Por la alta demanda, se firmaron dos convenios. El convenio con la Fundación Caixa consistió en el reparto de unos vales de ayuda económica para gastar en los diferentes comercios del barrio como carnicerías, fruterías, etc. Alrededor de 70 familias se beneficiaron de este. También participó Utebo Solidario a través de la subvención de unos vales para comprar alimentos de entre 100 y 200 euros destinados a las familias en situación irregular que no podían acogerse al programa Caixa.

Yo: ¿El albergue municipal continuó abierto?

Nuria: en lo respectivo al albergue, durante la pandemia se mantuvo cerrado para evitar la entrada y salida continua de las personas al tratarse de un centro de estancia temporal. Estuvo abierto de manera exclusiva para que se quedara allí una familia en los meses de verano.

Yo: ¿La ayuda a domicilio se canceló en algún momento o se continuó dando el servicio con la misma frecuencia?

Nuria: no se paralizó en ningún momento ya que la mayoría de las personas que usan este servicio son grandes demandantes. Las profesionales continuaron con su trabajo, pero a la entrada a los domicilios se realizaba una toma de temperatura e iban protegidas en todo momento con EPIS. Las tareas que más realizaron en este tiempo fueron sobre todo la compra de productos básicos para los usuarios y las tareas de higiene personal.

Yo: ¿Y respecto a las solicitudes de dependencia?

Nuria: se siguieron haciendo claro, pero al principio cuando no podían venir las familias de manera presencial, por teléfono les explicaba los puntos que tenían que rellenar y se dejaban las solicitudes a su disposición en secretaría.

Yo: Por último, me gustaría preguntarte sobre Caixa Proinfancia ya que durante el COVID-19 se cerraron los colegios e institutos, ¿pudo seguir el proyecto de alguna manera?

Nuria: fue un descontrol, los colegios estuvieron cerrados durante mucho tiempo y claro, no nos dejaron continuar con el repaso en las aulas así que se habilitaron unas salas aquí en el centro para poder llevar a cabo las clases. El aforo era muy limitado al principio por lo que en algunos momentos solo podían estar un par de alumnos con la profesora. Poco a poco han ido ampliando los aforos y ahora estamos intentando que nos dejen realizar el repaso en las aulas de los colegios para que los alumnos no tengan que ir de aquí para allá. Otro punto importante fue que durante los meses de confinamiento, las clases desde los colegios se impartieron de manera online y muchas de las familias que se acogen a este proyecto no disponían de ordenadores o internet para poder seguir las clases. Así que desde Utebo en Red Sin Virus se cedieron 26 ordenadores y 26 tarjetas de internet para las familias sin recursos.

Yo: ¿Qué es Utebo en Red Sin Virus?

Nuria: es un proyecto que se desarrolló en el municipio durante la pandemia junto a la concejalía de Servicios Sociales, diferentes asociaciones y voluntarios para llevar a cabo tareas necesarias en el municipio como ir a comprar a la gente que no podía salir de sus casas, atención psicológica, en algunos casos vales para alimentos para las familias, etc. Fue y es un proyecto muy bonito aunque agotador ya que la gestión y dirección se realizó desde el Centro de Servicios Sociales, todo pasaba por aquí. Se destinaron algunos fondos desde el ayuntamiento para la subvención de todo lo que fuese necesario.

13. ANEXO II

Entrevista a Concha Vera, Coordinadora de Servicios Sociales de Utebo

Yo: Buenos días Concha, comenzamos cuando quieras.

Concha: Buenos días Sandra, empezamos ya si quieres.

Yo: en primer lugar, me gustaría preguntarte por los protocolos que habéis debido seguir desde la COVID-19

Concha: En los primeros días donde se decretó el estado de alarma, fueron días muy confusos, donde la gente empezó a verse en situaciones complejas, ERTES, despidos... la gente tuvo un momento de desesperación unido a la confusión y entonces nos vimos abrumados por llamadas de teléfono. Articulamos dentro del Ayuntamiento un número de teléfono al que podían llamar. Esas llamadas se recogían en la oficina de atención ciudadana y luego nos las desviaban a Servicios Sociales. Entonces nosotros hicimos una hoja excel donde íbamos anotando todas las llamadas que recibíamos y las asignábamos a las diferentes Ts y esa TS se ponía en marcha. Nuestra desesperación fue porque teníamos muchísimas llamadas en las que no sabíamos qué hacer porque las ayudas de urgencia en esos momentos conllevaban un proceso muy largo y no respondían a una ayuda inmediata. Entonces pensamos en una nueva ayuda que nosotros llamamos ayudas a los damnificados, y como no podían presentar documentación presencialmente habilitamos un sistema en el que lo hacían mediante declaración responsable. Hasta que conseguimos que el ayuntamiento encauzara este procedimiento, vimos que no podíamos dar respuesta porque el procedimiento no estaba todavía validado. Cuando se validó, las personas emitían una solicitud junto a una declaración responsable y cuando se pudiera dieran una justificación de su situación. Eso nos permitió ir desbloqueando la situación y dar ayudas de alimentos para que las personas pudieran ir a comprar.

Mientras esta ayuda se resolvía, establecimos otras vías de acción, el psicólogo fue el que encauzaba todas las llamadas de las personas voluntarias que querían hacer algo ante esta situación.

Respecto a los protocolos pues nosotros hemos intentado siempre tener mucho cuidado con pantallas, mascarillas, pero la presencialidad ha sido necesaria. Las educadoras hacían mucho acompañamiento telefónico, no hacían visitas a domicilio. Se encargaban de llamar a todos los niños y conocer su situación. Todos los edificios estaban cerrados excepto el polifuncional, este estuvo siempre abierto.

Yo: Entonces, ¿desde el ayuntamiento han aumentado los presupuestos en Servicios Sociales?

Concha: No es que aumentaran, es que se destinaron fondos para las cosas que se necesitaban en cada momento. Se creó una partida presupuestaria para las ayudas a los damnificados en las que se gastó bastante dinero.

Yo: ¿Han aparecido perfiles nuevos de usuarios de Servicios Sociales a causa de la pandemia?

Concha: Hay nuevos usuarios de ayudas de urgencia, perfiles que no habían accedido a los servicios sociales nunca, sobre todo mono parentalidad, temporalidad laboral, precariedad laboral... El incremento de ayudas de urgencia es brutal, se ha triplicado.

Yo: Respecto a la ayuda a domicilio, ¿Se ha cancelado en algún momento el servicio? ¿Con qué condiciones contaban las trabajadoras?

Concha: La ayuda a domicilio siguió funcionando, pero establecimos un protocolo en el que se tomaba la temperatura y las auxiliares iban muy protegidas. Sobre todo, lo que más hacían era atención personal y compras. Demostraron las auxiliares una gran profesionalidad, todas quisieron seguir con su trabajo y dar respuesta a las necesidades de los usuarios.

Yo: También me gustaría saber qué problemas os han surgido y habéis tenido que solucionar por vuestra cuenta.

Concha: De cara a nosotras, ha sido un desgaste profesional muy importante. Sufrimos muchísima impotencia al no poder dar una respuesta inmediata a las personas que lo necesitaban. Nos costó mucho habilitar las ayudas más urgentes. La situación se trató como una crisis sanitaria sin dar cuenta de que era una crisis social también.

Yo: He visto en la página web de Utebo un apartado llamado Utebo En Red Sin Virus, ¿me podrías contar algo sobre este proyecto? ¿Cómo se hizo?

Concha: Utebo en Red Sin Virus fue una iniciativa muy potente en la que yo estuve presente porque me pareció muy importante que estuvieran los SS. SS sobre todo para la logística y procurar los medios que esta necesitaba. Creamos varios grupos de gente que cosía batas, de acompañamiento telefónico, personas que recogían dibujos que hacían los niños y los plastificaban para llevarlos a las residencias...

Fue una época confusa pero muy valiosa para mí. Yo pienso que nosotros somos tejedores de red, que la red está ahí y lo único que necesitaban a veces es conectar. Fue agotador porque nos supuso presencialidad en todo momento. Teletrabajamos por turnos. Después cuando las cosas se fueron sosegando, la iniciativa no tuvo tanta importancia, pero a día de hoy sigue funcionando y cuando las personas tienen alguna necesidad sigue funcionando. En esta tuvo bastante protagonismo Rosa Magallon, la concejala de aquellos momentos e impulsó ese grupo por WhatsApp en el que estábamos todos unidos y la verdad es que funcionaba.

Yo: Muchas gracias por tu tiempo Concha.

14. ANEXO III

Ejemplo de plantilla semanal de datos COVID-19 del Centro de Servicios Sociales de Utebo.

Fecha	02/03/2020	
Centro de Servicios Sociales:	AYUNTAMIENTO	
	UTEBO	
Llamadas telefónicas realizadas y/o atendidas	Ayer	Total
Número de personas detectadas con necesidad de compra de alimentos y/o medicinas	14	
Número de personas detectadas con necesidad de cuidados personales	3	
Número de personas con otro tipo de necesidades urgentes detectadas de apoyo	3	
Número de niños/as afectados por cierre de comedor escolar	2	
Número familias que requieren Intervención Familiar	11	
Número de personas con otras situaciones	19	
Servicios Sociales Generales		
Usuarios atendidos en Servicio de Información, Valoración y Orientación	25	
Usuarios atendidos en Servicio de Ayuda a Domicilio complementaria	12	
Usuarios atendidos en Servicio de Ayuda a Domicilio esencial	7	
Usuarios perceptores de comida a domicilio	0	
Coronavirus		
Número de personas en aislamiento, con COVID-19 confirmado, con atención del SAD	0	
Número de personas en aislamiento, sin confirmar enfermedad, con atención del SAD	0	
Número de personas aisladas en domicilio sin red familiar ni SAD que necesitarían apoyo	1	
Número de trabajadores de ayuda a domicilio en aislamiento	1	
Número de otros trabajadores del CSS en aislamiento	0	