

LOS SERVICIOS SOCIALES COMARCALES DE ATENCIÓN PRIMARIA Y LA COVID-19. EN TRÁNSITO HACIA LA NUEVA NORMALIDAD.

Los recientes acontecimientos vividos ante la pandemia de la Covid-19 han modificado o condicionado los comportamientos de muchas personas en un breve período de tiempo. Esta situación, y estos nuevos cambios y circunstancias también han afectado a las y los profesionales de los Servicios Sociales, y al propio sistema.

En el presente artículo realizamos una primera aproximación a la situación de los Servicios Sociales Comarcales de Atención Primaria (SSAP), a través de la voz de sus profesionales, para acercarnos a analizar tanto los cambios vividos durante el estado de alarma y las fases de desescalada, como para tratar de anticipar posibles cambios organizacionales y de trabajo e intervención en lo que se está dando en denominar “*la nueva normalidad*”.

Este trabajo se basa en las entrevistas realizadas a profesionales de diez administraciones locales de Aragón de las cuarenta y una que existen con competencias en SSAP.

Palabras Clave.- Servicios Sociales de Atención Primaria, Teletrabajo, TIC, Administración Local, Trabajo Social.

THE COUNTY SOCIAL SERVICES OF PRIMARY CARE AND COVID-19. IN TRANSIT TO THE "NEW NORMALITY".

Abstract

Recent events in the face of the Covid-19 pandemic have changed or conditioned the behaviour of many people in a short period of time. This situation, and these new changes and circumstances have also affected Social Services professionals, and the system itself.

In the present article we make a first approach to the situation of the County Social Services of Primary Attention (SSAP), through the voice of their professionals, to approach to analyze both the changes lived during the state of alarm and the phases of de-escalation, and to try to anticipate possible organizational changes and of work and intervention in what is being given in calling "the new normality".

This work is based on interviews with professionals from ten local administrations in Aragon of the forty-one that exist with competences in SSAP.

Keywords: Primary Care Social Services, Teleworking, ICTs, Local Government, Social Work

1.- Introducción

Tras las primeras noticias sobre la enfermedad Covid-19 en diciembre de 2019, y tras un período de cierta expectación e incluso incredulidad, en marzo de 2020, tras la constatación de su virulencia y capacidad de contagio se declaró el Estado de Alarma en España¹. Dicha declaración conllevó el confinamiento domiciliario y un parón en diferentes actividades sociales, desde la educación, a la economía. Por lo que respecta a los Servicios Sociales, y más en concreto a los SSAP, no se puede hablar de parón, pero sí de transformación, ya que de un día para otro se encontraron ante un nuevo escenario de espacios y formas de trabajar. Esta era una situación inédita para todos los actores de los SSAP: usuarios, profesionales y responsables políticos. En algunos casos las respuestas han sido más o menos improvisadas, algunas podrían calificarse de apresuradas, y las adaptaciones se han realizado sobre la marcha, afrontando los retos que se presentaban cotidianamente.

Desde nuestros respectivos trabajos, y nuestras líneas de docencia e investigación, nos hemos visto también condicionados por esta situación, y hemos visto y vivido esta situación en primera persona. Esta vivencia de la realidad, nos llevó a hacernos una primera pregunta, ¿cómo estarán viviendo la situación otras compañeras? A la que con el paso de los días se sumaron algunas cuestiones y dudas, sobre todo respecto a cómo seguiría siendo nuestra cotidianeidad tras el confinamiento, y qué cambios se deberían de afrontar en el caso de que esta “*nueva normalidad*” persista o, esperemos que no, nos enfrentemos a nuevos confinamientos.

Nuestro interés y objetivos se centran en aproximarnos a los servicios sociales de Atención Primaria (SSAP) y ver cómo se han podido ver alteradas o afectadas las

¹ Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. BOE nº 67 de 14 de marzo de 2020.

condiciones de trabajo de sus profesionales técnicas² (Trabajadoras Sociales, Educadoras y Psicólogas como roles laborales principales que intervienen con los usuarios, sin excluir otros), y tratar de anticipar cómo ven ellas el futuro inmediato, la denominada “*nueva normalidad*”, analizando si algunos cambios en la forma de encarar las intervenciones han venido para quedarse, o por el contrario han sido soluciones *ad hoc* ante esta situación desconocida a la que se enfrentaron.

Mención especial van a tener las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) cuyo uso se ha intensificado durante este período, y que pueden re-configurar los marcos y escenarios de trabajo desde los que se desarrollaba la acción de las profesionales en la época pre Covid-19.

Para el análisis nos vamos a centrar en Aragón, por proximidad y conocimiento de los autores, y porque se constituyeron ahí los primeros Servicios Sociales de Base de España en el entorno rural (Matías, 2019).

El artículo cuenta con cinco apartados más, dónde además de presentar los SSAP y la influencia de las tecnologías y el teletrabajo durante el confinamiento, se explicitará la metodología y las conclusiones de esta aproximación, para acabar con una discusión de los resultados que presentamos.

Siendo ésta una investigación exploratoria, creemos que puede aportar información importante, que puede indicarnos posibles transformaciones en el quehacer profesional de los SSAP, y cambios en la propia configuración de programas, centros y servicios ante los que debemos estar atentos. Tanto para velar por la salud de técnicos, usuarios y población en general, como sobre todo para tratar que no se desvirtúen los objetivos centrales de los SSAP, como deberían ser el acompañamiento a las personas en sus procesos vitales (Raya y Caparros, 2014), sin caer en la complacencia de identificar

² Utilizaremos el femenino a lo largo del artículo dado que la mayoría de estas trabajadoras son mujeres.

exclusión social con pobreza material, o las intervenciones sociales con el prestacionismo.

2.- Los SSAP en Aragón

Nos vamos a referir a los SSAP como los servicios públicos dependientes exclusivamente de las diferentes Administraciones Locales con competencias en esta materia. Son definidos por la Ley 5/2009 de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón como *“servicios públicos de carácter polivalente y comunitario cuya organización y personal están al servicio de toda la población”*.

Las competencias a los SSAP les vienen dadas por la Ley 7/1985 de 2 de abril de Bases de Régimen Local que obliga a todos los municipios de más de veinte mil habitantes a gestionar Servicios Sociales y reinserción social; y para el caso de municipios de menor número de habitantes, por el Decreto Legislativo 1/2006 de texto refundido de la Ley de Comarcalización de Aragón de 27 de diciembre que en su artículo 17.1.C) indica como competencia propia de las Comarcas³ *“la gestión de los centros sociales de su titularidad y la regulación de la prestación de servicios”*.

En esta primera aproximación hemos querido circunscribirnos exclusivamente a los SSAP Comarcales puesto que la dispersión de población, la cercanía al usuario, pero también la soledad de la Administración Local y del profesional, les confieren una singularidad que los puede diferenciar de los SSAP del medio urbano, y en especial de grandes ciudades.

Los Servicios Sociales y más concretamente los SSAP han sido siempre una especie de *“hermano pobre”* de nuestro sistema de bienestar social en comparación con otros sistemas como el sistema sanitario o el educativo. Seguramente por ser el último en llegar, por sus antecedentes de beneficencia o porque su público real sean

³ En Aragón la Comarca es una entidad local territorial con personalidad jurídica propia, que goza de capacidad de autonomía para el cumplimiento de sus fines y competencias propias. Tienen a su cargo la prestación de funciones y servicios y la gestión de actividades de ámbito supramunicipal entre las que se encuentran los SSAP.

tradicionalmente ciudadanos vulnerables, cuesta ver a los SSAP como orientados a toda la ciudadanía.

Pero en situaciones de crisis económica, y en este caso también sanitaria como la generada por la Covid-19, hacen que vuelvan a salir a la palestra y a tener una mínima presencia en los medios de comunicación. Durante las primeras semanas de la crisis sanitaria hemos salido a los balcones a aplaudir a los sanitarios que estaban al pie del cañón atendiendo en los hospitales y centros de salud a los afectados por la Covid-19. Los Servicios Sociales y más en concreto los SSAP, sin ese reconocimiento generalizado que han tenido los servicios sanitarios tienen que tener un papel fundamental en paliar los déficits sociales y económicos provocados por la presente crisis. Merece la pena rescatar esta afirmación nada científica pero llena de reconocimiento o positividad hecha en pleno Estado de Alarma en un programa de televisión: *“Los Servicios Sociales son esa levadura sin la cual es imposible que la sociedad crezca”*⁴.

Y es que, aunque parezca que solamente se tiene esta visibilidad y repercusión social en momentos de crisis económicas o sociales que amenazan la convivencia y supervivencia de la sociedad tal y como la entendemos no podemos olvidar que con o sin reconocimiento los SSAP han estado y están siempre en primera línea. Lo estuvieron en la pasada crisis económica de 2008, y cuando todavía no nos habíamos acabado de recuperar de esa crisis, lo están en la actual.

Pero esta vez sí que se observan al menos dos diferencias, que podríamos denominar estructurales o sistémicas, en cuanto al papel que están teniendo los SSAP. La primera de ellas es que en la Orden SND/295/2020⁵ sobre nuevas medidas en materia de recursos humanos en Servicios Sociales, se declaraba a éstos como

⁴ Frase dicha por José Miguel Monzón Navarro “El Gran Wyoming” en el Programa El Intermedio de la cadena de televisión “La sexta”. Fecha de emisión 29 abril 2020.

⁵ BOE nº 86 de 28 de marzo de 2020.

esenciales. Y aún más, abundando en esta declaración de “esencialidad”, según la ley 17/2015 de 9 de julio del Sistema Nacional de Protección Civil se entienden por Servicios Esenciales *“Servicios necesarios para el mantenimiento de las funciones sociales básicas, la salud, la seguridad, el bienestar social y económico de los ciudadanos, o el eficaz funcionamiento de las instituciones del Estado y las Administraciones Públicas”*.

El reconocimiento de los Servicios Sociales como servicios esenciales conllevaba la posibilidad de reubicar a sus trabajadores en aquellos centros o servicios donde fueran necesarios, independientemente de su adscripción original. Pero sobretodo llevaba un reconocimiento implícito de su importancia en la atención a la ciudadanía afectada por la crisis del Covid-19. Papel central que creemos tendrán los SSAP más aun cuando la crisis sanitaria pierda fuerza y la coja la social y económica.

La segunda particularidad la centramos más en las propias características internas de los SSAP. Porque, a diferencia de la crisis financiera de 2008, la actual tiene unos condicionantes diferentes que afectan directamente a los trabajadores de estos servicios y a las posibles respuestas que se están dando desde el fragmentado sistema de SSAP.

A partir del estado de alarma y su consecuente confinamiento, las medidas de teletrabajo recomendadas, las condiciones de trabajo indicadas a las trabajadoras y los medios que unas y otras entidades locales han aportado, han sido radicalmente diferentes entre administraciones como ha mostrado nuestra aproximación.

3.- TIC y Servicios Sociales

Desde 1981 se hablaba en España de la Sociedad de la Información y de la Comunicación (Fernández y Ponce de León, 2016). Un nuevo paradigma que trajo profundos cambios en nuestro día a día, donde los individuos eran capaces de obtener y compartir información instantánea con el apoyo de la tecnología (Linares y Ortiz, 1995). Esto desencadenó un proceso de grandes transformaciones abriendo puertas a actividades o servicios impensables en otras épocas.

En la actualidad, la crisis sanitaria de la Covid-19 ha sacudido nuestra sociedad de múltiples formas. En este futuro las tecnologías ya no son una opción o una elección, sino que se han confirmado sobresaliendo por su importancia en las nuevas circunstancias. El modo en que lo manejemos hoy será decisivo para nuestro futuro en muchos ámbitos. Uno de ellos el área social.

En la profesión de Trabajo Social se ha podido apreciar en la última década un cambio relativo en la incorporación de las tecnologías. Al principio casi una imposición y en los últimos años, un aumento considerable en su uso. Pero la pandemia ha confirmado su utilidad en su máxima expresión.

El teletrabajo se ha incorporado al ámbito social. Una forma de organización laboral a distancia, que no hace necesaria la presencia de los trabajadores en una oficina o sede comarcal y que se apoya en las tecnologías.

Esta crisis ha dado paso al uso de nuevas formas de intervenir a través de las TIC, que no estaban asentadas en los entornos sociales, por ejemplo. Los trabajadores sociales de forma independiente se han valido de las herramientas tecnológicas a su disposición para el desarrollo de sus tareas habituales y para ello han incorporado una nueva forma de trabajar, el teletrabajo desconocida en nuestro ámbito.

En este contexto se ha aplicado el teletrabajo, facilitando el poder dar respuesta a los colectivos con los que se trabaja y apoyándonos en el potencial que actualmente nos ofrecen las tecnologías (Cabrera, 2005). La transmisión de información ha sido fundamental.

Las TIC han marcado un elemento diferenciador en esta crisis. Hoy es rara la persona que durante la pandemia no haya usado un móvil, una Tablet o un ordenador, (Unesco, 2010) para sentirse conectado con el mundo. Los usuarios tecnológicos han promovido cambios en la red y abiertos horizontes, incluidos los métodos de trabajo (Rodríguez, 2018).

Esto también se constata en los ámbitos sociales. La incorporación y utilización de herramientas tecnológicas complementarias (Aguilar, Moneo y Caparrós, 2018), a los métodos de intervención habituales con el mismo fin, mejorar y ampliar las oportunidades de las personas desfavorecidas (Montero, 2006).

Los procesos de intervención han sido modificados rápidamente para atender a los colectivos vulnerables de forma virtual presentando la tecnología como un remedio a las nuevas gestiones de intervención social.

Las adaptaciones tecnológicas han sido muchas y diversas en muy poco espacio de tiempo. Para algunos trabajadores sociales su imposición ha sido casi forzada, mientras que para otros solo ha sido un complemento más. En este contexto la brecha digital ha salido a la luz.

El teletrabajo ha pasado de ser una opción a una realidad. En el futuro incierto que está dejando esta crisis, hay algo que cada vez está más claro y es que el teletrabajo puede funcionar y la pandemia solo ha sido el catalizador de este nuevo modelo de trabajo. La tecnología junto al teletrabajo han mostrado su utilidad y eficacia en estas nuevas circunstancias para nuestra disciplina.

Existen diversos factores adicionales que han generado el teletrabajo y que van a tener un impacto en el futuro en los resultados que se obtengan en este periodo. En lo esencial es solo una incorporación, una forma distinta de trabajar. Las transformaciones que se plantean con el teletrabajo de aquí en adelante van a servir para adaptar y consolidar una nueva identidad del Trabajo Social.

Si la sociedad y con ella el individuo ha cambiado sus hábitos, su contexto de relación y sus circunstancias a raíz de la Covid-19 al incluir las TIC, el Trabajo Social debe adaptarse también, (Eito, Gómez Poyato y Marcuello, 2018).

El teletrabajo no va a desvirtuar su función, sino que solamente es una adaptación en la que se deben buscar nuevos modelos de atención sostenibles dentro del contexto existente.

El teletrabajo y las TIC van a jugar un papel clave en el nuevo debate que se está abriendo sobre las formas de atención futuras, y de prestación de servicios, para llegar a toda la población (CESE, 2018).

Creemos además que las situaciones derivadas de la pandemia de la Covid-19, han hecho, que, indirectamente, el virus se haya revelado como un “acelerador tecnológico” si se nos permite la expresión, lo que ha obligado a un mayor uso de las herramientas tecnológicas y a volver a pensar en nuestras formas de relacionarnos y estar en el mundo con el distanciamiento físico y social mediados por lo tecnológico.

4.- Metodología

Como ya ha quedado reseñado líneas más arriba, planteamos este trabajo como una primera aproximación a la realidad del trabajo y la atención en los SSAP, durante la pandemia de la Covid-19 tomando como referencia a la Comunidad Autónoma de Aragón.

Para realizar este acercamiento, se hizo una selección de diez administraciones locales con competencias en SASP y con la correspondiente gestión del Centro de Servicios Sociales (CSS). Son diez comarcas distribuidas entre las 3 provincias aragonesas, que por su localización, tamaño y estructura poblacional pueden ser una muestra representativa de la distribución comarcal aragonesa.

La técnica utilizada ha sido la conversación, tanto telefónica, como telemática, a profesionales que estaban trabajando en el momento del confinamiento para esas administraciones, partiendo de un guión, a modo de entrevista semiestructurada, y contando con su consentimiento y aprobación para responder a las preguntas. Se ha garantizado en todo momento la correspondiente confidencialidad con las profesionales entrevistadas. Todas las entrevistas se realizaron en la semana del 1 al 7 de junio.

La elección de esta técnica y de una metodología cualitativa se debe a nuestros objetivos de conocer cómo se ha vivido este período, qué cambios ha habido que adoptar en las formas y centros de trabajo, para poder valorar posteriormente cuáles de ellos pueden perdurar tras la desescalada y con la llegada de la citada “*nueva normalidad*”, especialmente los relacionados con las TIC y su uso. Por ello decidimos que el uso de una metodología cualitativa y de técnicas como la entrevista semiestructurada formalizada a través de una conversación, no presencial además dadas las circunstancias, nos podían ayudar ya que no son lineales, ni unidimensionales. A partir de la interacción entre el investigador y el objeto que investiga, acompañada de

reflexión, los métodos cualitativos permiten la flexibilidad suficiente para aproximarnos a cualquier fenómeno social desde una concepción no causal y que facilite su comprensión (Conde, 1994; Alonso, 1998).

El guión con el que condujimos las conversaciones puede verse en la siguiente tabla:

ESPACIO RESERVADO A CUADRO 1

Pero resumiendo se podrían establecer tres cuestiones centrales sobre las que giraron las entrevistas:

- a) Medidas de protección adoptadas para profesionales y usuarios
- b) Teletrabajo y herramientas TIC utilizadas durante el confinamiento y en todo el período de extensión del Estado de Alarma.
- c) Modificaciones en la forma de organización e intervención que pueden perdurar, ser necesarias o desarrollarse con la “*nueva normalidad*”.

5.- Resultados

Aunque en las conversaciones hemos obtenido abundante información, hemos tratado de ceñirnos a nuestros objetivos de investigación. El presente apartado por tanto lo estructuramos siguiendo las cuestiones nodulares señaladas en el apartado anterior.

Una de nuestros primeros intereses era conocer las medidas de protección adoptadas. En todas las entidades entrevistadas se han adoptado, o se estaba en proceso de adoptar, las medidas de protección siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

En las respuestas se nos ha manifestado que se repartieron equipos de protección a las y los trabajadores. La rapidez y la forma variaban, y sobre todo ha dependido mucho de las posibilidades de abastecimiento y compra. Si ha habido problemas con grandes compras, más han existido para administraciones locales y con poco volumen de adquisición y negocio.

Del mismo modo la adaptación de los espacios de recepción, atención y trabajo también ha sido otra prioridad de todos los centros. Se han equipado con mamparas, así como se están extremando las precauciones (hidrogel, distancia...). En los ayuntamientos con atención al usuario en diversas Unidades de Trabajo Social (U.T.S.)⁶, la rotación de las profesionales por diferentes espacios y diferentes municipios ha añadido otra complejidad. En todos los casos la información recabada nos indica que se están haciendo esfuerzos de adaptación y equipamiento de todos los espacios.

La varianza de respuestas en la adopción de medidas ha sido amplia, ya que han sido muy diferentes. Hubo entidades que decretaron ya desde el día 13 de marzo un cierre total de instalaciones y la atención mediante teletrabajo, hasta centros que han

⁶ Unidad de Trabajo Social (UTS) espacio que destina cada ayuntamiento para que la profesional del CSS que se desplaza pueda ejercer sus funciones.

ampliado la atención y la presencialidad de las trabajadoras, tanto remota y telefónica, como en algún caso presencial. Las diferencias han sido amplias y generalizadas, podemos afirmar que no hemos encontrado dos centros que hayan adoptado una solución similar.

ESPACIO DEDICADO A CUADRO 2

En la situación de desescalada, por la que ya preguntábamos puesto que en las fechas de realización de las entrevistas ya estábamos en la fase 2⁷ la dispersión ha seguido siendo la tónica en las respuestas, y nos hemos encontrado con unos resultados que oscilan entre el 66% de jornadas de teletrabajo, lo que no supone ni el 50% de la plantilla en atención presencial, al 8% de jornadas de otro centro. Con la llamativa particularidad de que a fecha de la entrevista todavía había un centro que no había reiniciado la atención personal y presencial en el CSS y sus correspondientes UTS.

Queremos destacar otro elemento importante que ha surgido en nuestra investigación como ha sido el descenso en algún tipo de intervenciones y servicios. Lógicamente la imposibilidad de la presencialidad y las reuniones, conllevó cancelar o posponer diversas intervenciones de animación comunitaria o de trabajo grupal. Mientras la atención familiar o individual ha podido mantenerse con atenciones telemáticas, como analizamos a continuación.

De la misma forma, todos los Centros que nos han respondido han manifestado haber tenido un descenso en los casos a los que se atendía en los distintos servicios de ayuda a domicilio. Si bien ante el anuncio del confinamiento se optó en muchas de las administraciones consultadas por restringir la atención a los casos que no fueran imprescindibles el “Documento técnico de recomendaciones de actuación de los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria ante la crisis por COVID-19”⁸ dictado por

⁷ La fase 2 en Aragón fue entre el 25 de mayo, lunes y el 7 de junio, domingo.

⁸ Versión 1. Fecha 16/03/2020.

la Secretaría de Estado de Derechos Sociales ya indicaba que *“las medidas adoptadas antes la situación de emergencia por la enfermedad COVID-19, no deben interrumpir en ningún caso las prestaciones domiciliarias”*, por lo que generalmente se abogó por mantener la prestación, con las debidas medidas sanitarias. Pero lo que hemos encontrado, ha sido una disminución importante del servicio según localidades y centros, ya que muchos usuarios, y sobre todo a petición de familiares directos, optaron por suspender el servicio por precaución o miedo a un posible contagio. No obstante, hay que reconocer que cumpliendo las recomendaciones del documento anteriormente citado, se facilitó el ampliar y desarrollar nuevas funciones del Servicio de Ayuda a Domicilio, instaurando servicios de compra, lavandería etc. así como facilitar el que nuevos usuarios se pudieran acoger a él.

Y por último, en lo que respecta a estos ítem dónde consultamos sobre las medidas de seguridad y protección, nos encontramos con otra de las herramientas clásicas del Trabajo Social, como es la visita a domicilio, que se ha restringido de acuerdo con las prácticas de prevención sanitaria indicadas por los organismos correspondientes. Aunque la recomendación era de suspenderlas dado el riesgo de contagio siempre se ha facilitado el que se realizaran en función de la necesidad y del momento en que se encontrar la intervención individual o familiar. La realización de la visita a domicilio ha sido en la mayoría de las veces fruto de la intersección de la predisposición de la profesional y las directrices del CSS. Siempre que se han hecho ha sido con las consabidas medidas de seguridad y protección. Pero parece que en este caso los seguimientos presenciales se han pospuesto, lo mismo que las visitas, y se han sustituido por el contacto por vía remota, telefónicamente en algunos casos, o por medio de herramientas tecnológicas (mensajes, video llamadas, ...)

Un término recurrente, no ya en nuestra pequeña investigación, sino a nivel social ha sido el del teletrabajo, por el que también preguntábamos. Podría decirse que como sociedad hemos re-descubierto el teletrabajo y las posibilidades que puede tener. En muchas ocasiones porque no ha habido otro remedio debido al confinamiento. Pero, en cualquier caso tal vez haya sido esta una buena ocasión para re-pensar la cultura laboral del presencialismo (Giner, F y Gil, M..A,(2014). tan presente en nuestro entorno laboral y productivo. En el caso de los SSAP no se puede hablar de re-descubrimiento, sino en muchos casos más bien exclusivamente de descubrimiento ya que en ninguno de los centros entrevistados había habido nunca experiencias significativas de teletrabajo, ni uso de video llamadas, a diferencia de algunas tímidas experiencias en algunos SSAP de otras comunidades autónomas y entidades del tercer sector que están más a la vanguardia en el uso de estas herramientas.

El desarrollo del teletrabajo ha venido mediado por tres ejes: la situación personal de cada trabajador/a, las medidas sanitarias dictadas y el momento de cada fase del estado de alarma, y por último las decisiones concretas adoptadas por cada administración, que han oscilado del cierre total, a la presencia en el centro de trabajo. Por tanto, el mapa resultante ha sido complejo, sin encontrar como decíamos 2 centros iguales, ya que en todos había algún elemento diferenciador.

ESPACIO DESTINADO A IMAGEN 1

Y este desarrollo, en mayor o menor medida, del teletrabajo, ha venido de la mano de la intensificación del uso de las TIC. En algunos casos por convicción propia de profesionales del centro y en otra por necesidad. Aquí la varianza de las respuestas, como imaginará cualquier lector ha sido amplísima también. Si que destaca que el uso de aplicaciones de mensajería o correo electrónico para mantener el contacto con usuario ha sido ampliamente utilizado y más tímidamente el recurso de la video

llamada. Como dato que remarcaba este uso, se nos señalaba que todas las administraciones, incluido el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, órgano gestor de los programas de Rentas Mínimas en Aragón han facilitado la tramitación de algún tipo de ayuda o prestación mediante estos mismos medios con el envío de la solicitud y documentación necesaria escaneada o fotografiada.

En cuanto a la disponibilidad de herramientas tecnológicas, las diferencias han sido también evidentes, ya que ha habido profesionales que contaban con ordenador y smartphone “de empresa”, hasta otras que no tenían ninguna herramienta. Pero sí que se ha detectado un cambio por parte de los diferentes órganos de jefatura y gestión en la valoración de estas herramientas, y en todos los casos se nos ha informado de que se había hecho un esfuerzo por dotar de estas herramientas, o incluso se habían pensado en planes de compra y mejora los equipos, o bien se estaba dotando de ellos a las profesionales durante la propia pandemia. Igualmente, desde los servicios de informática se ha tenido que trabajar para poder dotar de acceso remoto y conectividad a las distintas trabajadoras. Parece que el confinamiento y el distanciamiento social ha llevado a una toma de conciencia de la importancia de contar con este equipamiento tecnológico, y a habilitar formas de tramitación y seguimiento tecnológico.

Revisando los cambios en los programas, ya hemos señalado que se pospusieron las intervenciones más colectivas y comunitarias, aunque desde algunos Centros también se han impulsado experiencias de organización del voluntariado para facilitar a toda la población el acceso a los recursos de primera necesidad. A la vez ha habido una reconfiguración del servicio de ayuda a domicilio, generalmente a petición de los usuarios o sus familias. En los propios programas que se gestionaban desde los SSAP se ha reforzado el acompañamiento y seguimiento a personas solas, especialmente de la tercera edad. Y también es generalizado un aumento de las ayudas económicas ante las

situaciones disminución de ingresos, ERTES, ... El lado negativo, como ya hemos advertido anteriormente, es que esta situación llevase a un aumento del prestacionismo, incluso del asistencialismo, y pudiese derivar en perder de vista el objetivo primordial de los Servicios Sociales y el Trabajo social, la promoción y acompañamiento de las personas, a través de procesos de cambio y transformación integral, para centrar la acción profesional en un trabajo paliativo, sin analizar que la exclusión social tiene muchos más rostros que el de la mera carencia material.

A modo de colofón del apartado presentamos una tabla resumen con los principales resultados que acabamos de comentar:

ESPACIO DESTINADO A CUADRO 3.

6.- Discusión

Posiblemente en un futuro, quisiéramos creer que no muy lejano, cuando se piense en un ejemplo de cambios organizativos, o de adaptación ante situaciones de crisis, incluso de resiliencia, se piense en la situación que nos tocó vivir en el año 2020 ante la crisis del Covid-19. Aunque haya quienes afirmen que se veía llegar, o que se podrían haber tomado medidas antes, lo cierto es que entre el anuncio de la declaración del estado de alarma, y su puesta en marcha vía Real Decreto, en apenas 48 horas, se produjo un cambio importante, drástico en muchos casos, para muchos servicios, empresas y personas. Se ha manifestado que este parón en la cotidianeidad, y el subsiguiente confinamiento ha tenido bastante de improvisación y experimento (Innerarity, 2020). Y los SSAP, y todo el ámbito del bienestar y la acción social, no fueron una excepción a esta situación generalizada.

Los CSS se vieron abocados a un cierre total, o, en caso de permanecer abiertos, a una atención no presencial. Esta situación, a la que hemos tratado de aproximarnos con nuestra modesta cata en los SSAP de Aragón, nos hace plantearnos varios interrogantes o reflexiones sobre cómo pueden enfocar la “*nueva normalidad*”, y qué consecuencias puede tener para el importante trabajo que en ellos se desarrolla.

La primera reflexión nos viene a demostrar que el teletrabajo en los SSAP es posible. Lo que se está viniendo en denominar como e-social work o Trabajo Social Digital, no se puede plantear como una “alternativa” al Trabajo Social presencial como lo hemos conocido tradicionalmente. Debe verse como una dimensión más de nuestra vida, las TIC están aquí, y están modificando y condicionando nuestra forma de estar en el mundo. Obviar esta realidad puede ser tan peligroso, como querer ver en el teletrabajo y sus herramientas el único futuro posible.

Durante la época de la pandemia se ha podido poner una primera piedra para reflexionar sobre qué puede aportarnos el teletrabajo. Ojalá estas líneas sirvan para animar este debate. Hemos visto y constatado grandes disparidades, desde administraciones que tenían ya equipados a los profesionales con ordenadores y móviles, hasta quienes han tenido que improvisar, o quienes han teletrabajado con sus medios desde sus domicilios. Pero se ha visto que era posible, y que debe ser un elemento a considerar desde ya, no sólo ante posibles problemas sanitarios futuros, sino para ver cómo podemos ayudar a la promoción de las personas y a su acompañamiento con la ayuda que puedan brindar las herramientas digitales. Y también cómo favorecer medidas de conciliación y de bienestar laboral a las profesionales.

Sigue siendo necesario el trabajo presencial, el acompañamiento, las visitas ..., nadie, ni en nuestro estudio, ni creemos que tampoco en la literatura profesional y científica, pide un abandono de nuestras herramientas y metodologías. Ni tampoco del trabajo como se venía practicando. Si algunas veces ya reclamábamos que no se obviasen los procesos sociales de digitalización y que nuestra profesión y disciplina no se quedasen al margen de ellos, estamos viendo cómo la situación que hemos vivido puede suponer un avance, tanto para el teletrabajo, como para repensar herramientas, bases de datos, sistemas, e incluso hacer oír la voz de las Trabajadoras Sociales en el diseño y puesta en marcha de políticas y programas ante la digitalización.

Paralelamente, si se retrasasen avances sanitarios como la obtención de una vacuna, se produjesen rebrotes, o situaciones sanitarias que siguen exigiendo la distancia física, tanto la presencialidad, como el uso de espacios deberán reconfigurarse y readaptarse. En muchos casos se comparten despachos, se rota por diferentes localidades... No quedará más remedio que elaborar protocolos estrictos, valorar cada

espacio por separado, y quién sabe si establecer turnos, espaciar citas... Puede ser otra lanza en favor del teletrabajo y las TIC.

Dichas tecnologías pueden ser un mediador de primer orden (acceso remoto a bases de datos o historiales, posibilidad de trámites on line, etc.) pero también un limitante. Pensemos en usuarios que quizá no tengan esta capacidad de acceso, o zonas sin acceso a internet o acceso deficiente, etc. Los problemas están ahí, negarlos no es una solución, pero si nos anticipamos, o al menos pensamos en estas situaciones y siempre con las personas en el centro, podemos prever problemas, buscar soluciones anticipadamente y hacer un buen uso, que ayude a acompañar a las personas en sus procesos de cambio e inclusión social y mejorar el bienestar laboral profesional en la medida de lo posible.

Sin embargo, esto abre otros retos. Uno de ellos tiene que ver con un cambio en la concepción de la organización laboral. En todos los aspectos, desde la formación de las profesionales, a la transformación de herramientas y procedimientos e incluso a la ética y formas de relacionarse de la administración con los ciudadanos, incluyendo la protección de datos, algo que posiblemente no se ha cuidado en esta época. Y esto es algo que debería incorporarse incluso a los planes de formación, continua y por supuesto en las universidades.

La segunda reflexión, para la que ya anticipamos que no tenemos una respuesta cerrada, es la idoneidad, o no, de que se la Administración Local la titular de los SSAP. Tal y como dice Fantova (2020, p.1) *“Los servicios sociales no han reaccionado, en términos generales, como sector o sistema y se ha evidenciado con claridad su desarticulación y fragmentación. Los servicios sociales de atención primaria de responsabilidad municipal de cada ayuntamiento han actuado de manera diferente”*. A

modo de reflejo, tenemos nuestro pequeño trabajo de campo realizado para esta investigación.

La autonomía local de las Comarcas en el caso de Aragón ha facilitado que cada una de ellas haya impuesto, facilitado o impedido el teletrabajo, y otra serie de situaciones laborales y organizativas, de acuerdo con sus intereses, o con la concepción de servicio y atención que creían necesitar, y, muchas veces, desde un postulado más político que técnico.

La dispersión tanto en los resultados que hemos presentado, como en el tanto por ciento de teletrabajo realizado, o en la propia organización, como con el hecho de que hubo CSS que cerraron totalmente y otros que por el contrario abrieron mañana y tarde, incluso festivos, solo puede provocar desconcierto entre profesionales y usuarios.

Sin poder dar una respuesta definitiva, tal y como manifestábamos unas líneas más arriba, si que se detecta esa falta de respuesta sistémica, y de un liderazgo efectivo, tal y como ha sucedido con el Sistema Sanitario, por poner un ejemplo. Son muchos los estudios, y las opiniones que manifiestan que si grave ha sido la crisis sanitaria, la social no le va a ir a la zaga. Por tanto, pensar, si no en un mando único, si en al menos algún espacio de coordinación, puede ser un elemento que debería hacernos reflexionar tanto a administraciones, como a profesionales e investigadores. Tanto para concretar servicios y prestaciones a usuarios, como para intentar armonizar condiciones y situaciones laborales de las profesionales.

Ante esta situación una posibilidad sería que la gestión de estas competencias no recayese en las administraciones locales, como por ejemplo ocurre con otros pilares del bienestar como son la educación o la sanidad, de titularidad autonómica. Estamos seguros que surgirían voces que hablarían de que se pierde esa proximidad y esa cercanía que permiten una respuesta rápida, o adaptar servicios, como en el caso que

analizamos con motivo de la pandemia que nos ha tocado sufrir. Pero lo mismo se podría decir para la sanidad o la propia educación recién mencionadas. La historia de la creación del Sistema de Servicios Sociales público sin duda puede darnos muchas pistas del por qué tenemos esta realidad. Recordemos que, en un estudio sencillo como el nuestro, y en una selección de diez administraciones, no hemos encontrado dos respuestas iguales. Tenemos experiencias en otros territorios con gestión provincial de los SSAP y quizá en un futuro cercano necesitemos evaluar estos diferentes sistemas, y analizar que redes de centros proveen de mejores servicios y por qué, y eso ayude a tomar decisiones.

Algo que sí parece importante, sería que cuando se dicte normativa referente, ésta sea de obligado cumplimiento, sobre todo pensando en las personas, en los usuarios. Si se dictan “recomendaciones”, estas pueden ser tenidas en cuenta, o no, lo que no ayuda para nada en la atención a las personas, ni en la organización de las respuestas.

Para finalizar nos gustaría señalar que esperemos que esta situación que nos ha tocado vivir en lo profesional y en lo personal, pronto sea sólo un mal recuerdo. No sabemos si habrá una vacuna, o si la “*nueva normalidad*” va a venir para quedarse, y debemos cambiar nuestra forma de relacionarnos y convivir. Pero de lo que estamos convencidos es que los acontecimientos vividos esta primavera del año 2020 deben ayudarnos a reflexionar y a sacar lecciones de esta experiencia que nos ayuden tanto a poner en valor el sistema de Servicios Sociales y a sus profesionales, como a pensar en elementos que nos ayuden a seguir mejorando. Hemos querido presentar estas dos reflexiones desde un pequeño, pero intenso, trabajo de campo ya en las fases de desescalada. Ojalá sirva esta pequeña contribución para analizar estos acontecimientos y seguir pensando en cómo mejorar el Sistema de Servicios Sociales, la levadura de

nuestra sociedad, que sigue trabajando en primera línea, con crisis o sin ellas, para toda la población y para acompañar los procesos de cambio y transformación en aras de lograr una sociedad más justa.

7.- Referencias bibliográficas.

- Aguilar Idáñez, M.J, Moneo Estany, B.A y Caparrós Civera, M.N. (2018) *E-Social Work en España: análisis de los blogs profesionales. Cuadernos de Trabajo Social*, 32(1), 21-34.
- Alonso, L.E. (1998), *La mirada cualitativa en sociología*. Madrid. Fundamentos.
- Cabrera, P. A.(dir), Rubio, M.J., Fernández, Y., Fernández, S., Fernández, Y., Rúa, A., Fernández, E., López, J.A y Malgesini, G. (2005). *Nuevas tecnologías y exclusión social. Un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión en España* (1ª ed.). Madrid: Fundación Telefónica.
- Castells, M. (1998). *La era de la información* (1ª ed.). Madrid: Alianza.
- C.E.S.E. (2018). Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre “*Conceptos de la UE para gestionar la transición en un mundo laboral digitalizado: aportación clave para un libro Blanco de la UE sobre el futuro del trabajo*”. Diario oficial de la Unión Europea.). Recuperado de: <https://eurlex.europa.eu/legalcontent/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018AE1730&from=EN>
- CONDE, Fernando (1994), «Procesos e instancias de reducción/formalización de la multidimensionalidad de lo real: procesos de

institucionalización/reificación de lo social en la praxis de la investigación social», en Juan Manuel DELGADO y Juan GUTIÉRREZ (1994), pp. 97-119.

- Delgado, J.M y Gutiérrez, J (coords.) (1994), *Metodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid. Síntesis.
- Eito Mateo, A. & Gomez Poyato, M. J. & Marcuello Servós, Ch. (2018). *E-social work in practice: a case study*. *European Journal of Social Work*, (21),1-12. doi:10.1080/13691457.2018.1423552.
- Fantova, F. *Tindran futur els nsotres serveis socials deprés de la pandèmia de la Covid-19?* Barcelona Societat, 26. Rescatado el 6 de junio de 2020 en https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista/02_tribuna_fantova_bcn26.pdf
- Fernández, T. y Ponce de León, L. (2016). *Planificación y actuación estratégica de proyectos sociales*. Madrid: Piramide.
- Giner, F y Gil, M..A,(2014). *La organización de las empresas:hacia un modelo de futuro*. Madrid , Esic editorial.
- Innerarity, D. (2020) *Pandemocracia*. Barcelona. Galaxia Gutenberg.
- Linares, J. y Ortiz Chaparro, F (1995). *Autopistas inteligentes*. Madrid: Fudesco.
- Matías Solanilla, A. (2019) El inicio de los Servicios Sociales de Atención Primaria en Aragón. *Acciones e Investigaciones Sociales* (40) 45-65.
- Montero, M. (2006). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria. La tensión entre comunidad y sociedad*. Buenos Aires: Paidós.

- Raya Díez, E y Caparrós Civera, N. (2014) Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. *Cuadernos de Trabajo Social*. Vol 27-1 (2014) 81-91
- Rodríguez, P. (2018). *Inteligencia artificial. Cómo cambiará el mundo (y tu vida)*. Barcelona: Grupo Planeta.
- Unesco (2010). *Informe de Seguimiento de la Educación para todos en el Mundo 2010. Llegar a los marginados*. Panorámica regional: América Latina y el Caribe. Recuperado de.:http://www.unesco.org.uy/educacion/fileadmin/educacion/2010/Resume_nInformeEPT2010.PDF