

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO  
GRADO EN TRABAJO SOCIAL

# ***LA EVOLUCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES***

Análisis del Servicio Social de Base de Utebo

*Estudiante:*  
*Ana Pilar Tiestos Escota*

*Directora:*  
*Mercedes Nicolás Lizama*

*Facultad:*  
*Facultad de Ciencias Sociales y del trabajo*

*Zaragoza: Junio, 2014*

# ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS .....	3
INTRODUCCIÓN-JUSTIFICACIÓN .....	4
1. PLANTEAMIENTO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.1- OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.2- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.3- PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	7
1.4- HIPOTESIS.....	8
2. METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
3. MARCO TEÓRICO/INSTITUCIONAL Y DE REFERENCIA .....	16
3.1- BIENESTAR SOCIAL: QUÉ ES Y CÓMO SE ENCUENTRA ACTUALMENTE.....	16
3.2- ¿QUÉ SON LOS SERVICIOS SOCIALES? .....	21
3.3- ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES .....	26
3.4- PRINCIPAL LEGISLACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES.....	28
3.5- EL PAPEL DE LA PLANIFICACIÓN EN LOS SERVICIOS SOCIALES .....	41
3.6- LAS COMPETENCIAS EN SERVICIOS SOCIALES.....	45
4. ANALISIS DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE UTEBO .....	49
4.1- INFORMACIÓN SOBRE EL MUNICIPIO DE UTEBO .....	49
4.2- SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES .....	50
4.3- SERVICIO SOCIAL DE BASE DE UTEBO.....	50
4.3.1- DATOS DE IDENTIFICACIÓN .....	50
4.3.2- NATURALEZA Y DEPENDENCIA .....	51
4.3.3- EVOLUCIÓN HISTORICA .....	51
4.3.4- LEGISLACIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES EN UTEBO .....	53
4.3.5- AMBITO DE ACTUACIÓN .....	54
4.3.6- PLANTEAMIENTOS IDEOLÓGICOS O FILOSÓFICOS.....	55
4.3.7- OBJETIVOS .....	56
4.3.8- FUNCIONES .....	57
4.3.9- PRINCIPIOS .....	58
4.3.10- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA: ORGANIGRAMA.....	59
4.3.11- FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN .....	60
4.3.12- ÁREAS DE ACTUACIÓN Y SERVICIOS.....	62
4.3.13- RECURSOS .....	68
4.3.14- FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTOS .....	70
5. ANÁLISIS DEL SERVICIO SOCIAL DE BASE DE UTEBO DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS PROFESIONALES. ....	71
6. CONCLUSIONES .....	92
7. BIBLIOGRAFÍA .....	98
8. ANEXOS .....	105
ANEXO METODOLOGICO 1: .....	105
ENTREVISTA PARA PROFESIONALES DEL MUNICIPIO DE UTEBO. ....	105

*"Mi mejor norma social es tratar a todo el mundo igual que quisiera que me trataran a mí."*

*Connery, Sean*

## **AGRADECIMIENTOS**

Para comenzar este informe, me gustaría agradecer a Servicios Sociales de Base de Utebo, así como al departamento de orientación del instituto IES Pedro Cerrada, más concretamente a los profesionales con los que he mantenido contacto, por facilitarme el acceso a toda la información disponible.

También, me gustaría agradecer la ayuda recibida por la directora de trabajo fin de grado, Mercedes Nicolás Lizama, por su apoyo incondicional en todo momento.

## INTRODUCCIÓN-JUSTIFICACIÓN

“Trabajo Fin de Grado” está incluido dentro del Plan de Estudios de Grado de Trabajo Social, teniendo por objetivo la realización de una investigación social individual o en grupo, un proyecto o el relato de una experiencia personal, todo ello abordando temas relacionados con la profesión.

La elección del mismo se realizó de manera personal, teniendo que establecer contacto con la directora del trabajo y plasmando el campo y los temas de estudio. En mi caso, se basa en el ámbito de Servicios Sociales en Aragón, estudiándola a través de una investigación social.

En la actualidad, las actuaciones que se llevan a cabo desde Servicios Sociales están cobrando una vital importancia en nuestra sociedad, ya que ante necesidades económicas, laborales, sociales y familiares, se actúa para poderlas mejorar o paliar.

Esta investigación social está vinculada a los Servicios Sociales de Aragón. La elección está basada en el gran interés por el tema, pudiendo explorar la importancia de estos en la actualidad y, observar y estudiar la evolución que se ha producido desde su creación.

Así mismo, me gustaría conocer como fue la creación y evolución de los Servicios Sociales en Aragón, ya que he realizado las prácticas profesionales en un Servicio Social de Base y me encantaría poder realizar una comparación entre la finalidad en su creación y la manera en que están conformados actualmente.

Por otro lado, me despierta una gran incertidumbre el futuro de los Servicios Sociales en Aragón, debido a las nuevas legislaciones que se están aplicando en este ámbito, recortes que afectan directamente a esta área o el aumento de población que accede a estos, ya que cada día hay más personas que necesitan de una ayuda para cubrir necesidades tanto sociales, económicas, laborales, familiares, etc., lo que hace que aumente el trabajo en el servicio.

Por ello, la investigación se centrará en Servicios Sociales de Aragón, concretamente en el Servicio Social Municipal de Utebo, realizando una

investigación a través de fuentes secundarias y primarias, fundamentándome en entrevistas en profundidad a profesionales del medio y análisis documental. El haber tenido contacto con trabajadoras sociales, educadoras sociales, etc., que trabajan en Servicios Sociales, me hace pensar que se podrá realizar una previsión de futuro en función de lo establecido legalmente y las opiniones e informaciones extraídas de dichos profesionales.

Con esta investigación se pretende dar voz a los profesionales de Servicios Sociales en Aragón, con el fin de que muestren sus expectativas de futuro respecto al ámbito en el que desarrollan su profesión. Así mismo, poder observar cómo ha cambiado esta área en los últimos 30 años.

Considero que es un campo que se ha explorado mucho, pero no de la manera que se plantea esta investigación, ya que, las investigaciones, mayoritariamente, se centran en la época en la que se realizaron y no muestran una evolución de las etapas por las que han pasado los Servicios Sociales en Aragón.

Esta investigación, se centra en conocer de forma amplia cual ha sido dicha evolución de Servicios Sociales en Aragón, desde su creación mediante la aprobación de la Constitución Española de 1978 a un futuro más o menos inmediato, con la nueva Ley aprobada del Régimen de Administración Local, profundizando en el Servicio Social de Base de Utebo.

Sería conveniente aclarar que se trata de una investigación social exploratoria, dejando el campo de estudio abierto para posteriores investigaciones.

# 1. PLANTEAMIENTO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1- OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

El objeto de esta investigación es la evolución de los Servicios Sociales, más concretamente en la Comunidad Autónoma de Aragón, aunque principalmente las tareas de investigación se van a llevar a cabo desde la Ciudad de Zaragoza y el Municipio de Utebo.

Se han elegido los Servicios Sociales en Aragón, y especialmente Utebo, porque existe una mayor capacidad de movilidad por la zona, al residir en ella, así como disponibilidad, centrándolo el estudio primario en Utebo, ya que la proximidad de profesionales del medio puede favorecer la labor de investigación que se va a llevar a cabo.

## 1.2- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado, se van a exponer los objetivos y por consiguiente las líneas a seguir en la investigación.

**Objetivo general 1:** Conocer la evolución legislativa en materia de Servicios Sociales.

- Objetivo específico 1.1: Plasmar la legislación nacional en materia de Servicios Sociales.
- Objetivo específico 1.2: Reflejar la legislación autonómica y local en materia de Servicios Sociales.
- Objetivo específico 1.3: Investigar el papel de la planificación en Servicios Sociales en Aragón, a través de diferentes reglamentos, normativas y leyes.
- Objetivo específico 1.4: conocer las competencias, establecidas legalmente para Servicios Sociales.

**Objetivo general 2:** Analizar el Servicio Social de Base del Municipio de Utebo.

- Objetivo específico 2.1: reflejar los objetivos, principios, funciones, planteamientos ideológicos y funcionamiento, con los que se trabaja en el Servicio Social de Base Municipal.
- Objetivo específico 2.2: plasmar la legislación local por la que se rige el Servicio Social.
- Objetivo específico 2.3: describir las actuaciones que se llevan a cabo desde Servicios Sociales de Utebo, así como el ámbito de actuación y la financiación.
- Objetivo específico 2.4: conocer la opinión de los profesionales del Servicio Social de Base del Municipio de Utebo, sobre el mismo.

### **1.3- PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

En este apartado se van a crear las preguntas de investigación, que se pueden extraer de los objetivos marcados anteriormente. A continuación se muestran dichas preguntas:

- ¿Cómo se encuentra actualmente Aragón en materia legislativa de Servicios Sociales?
- ¿En qué momento se encuentra actualmente el Estado de Bienestar?
- ¿Cómo la legislación puede condicionar el futuro de Servicios Sociales?
- ¿Y el trabajo de los profesionales?
- ¿Los Planes actuales son muy políticos? ¿Concretos?
- ¿Cómo es la planificación de Servicios Sociales?
- ¿Cómo ha afectado la nueva legislación, que modifica la ley 7/1985, de Bases de Administración Local?
- ¿Se cubren las necesidades demandas por usuarios de Servicios Sociales?
- ¿Los profesionales deberían recibir formación?

- ¿Cómo es la organización del Servicio Social de Base de Utebo?
- ¿Qué relación existe entre los Servicios Sociales de Utebo y Zaragoza?
- Debido a la proximidad a Zaragoza, que ventajas y desventajas se encuentran en ello.
- ¿Qué prestaciones, metodología, recursos, etc., existen en Utebo?
- ¿Cuál es la situación actual de los Servicios Sociales en Utebo?

## **1.4- HIPOTESIS**

En relación a los objetivos planteados para esta investigación, se han formulado unas hipótesis, que con el transcurso de la investigación podrán afirmarse o refutarse. A continuación se muestran las hipótesis iniciales.

- Las prestaciones que desde Servicios Sociales en el municipio de Utebo se tramitan mayoritariamente, tienen que ver con prestaciones económicas.
- La prestación económica por excelencia es actualmente el Ingreso Aragonés de Inserción.
- La prestación "social" por excelencia sería en materia de dependencia.
- La finalidad de las prestaciones, servicios y demás recursos de Servicios Sociales en el municipio de Utebo ha cambiado, respecto al cambio en las características de la población atendida en Servicios Sociales.
- La población objeto de Servicios Sociales ha cambiado radicalmente en los últimos años, ha pasado de ser "*población excluida que necesitaba cubrir unas necesidades*", a población de muy variadas características que por diversas circunstancias, necesitan de ayuda económica, social, laboral o familiar.
- A través de los años se ha incluido legislación con mayores recursos, servicios y prestaciones para cubrir las necesidades de los usuarios.
- Las competencias en materia de Servicios Sociales han ido variando a lo largo de los años, lo que produce incertidumbre en las profesionales.

- Se prevé un aumento del servicio en Utebo debido a las características de la población actual, cada vez hay más población envejecida, mayor crisis económica, etc.
- Los recursos son escasos.
- Los Servicios Sociales en Utebo se encuentran saturados por el aumento de demanda de la población.

## 2. METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación versa sobre la evolución en Servicios Sociales, hecho social que resulta imprescindible y de gran influencia en el trabajo de un profesional de Trabajo Social.

Se trata de una investigación social enfocada desde el Trabajo Social, que como profesión debe atender a su "*ejercicio concreto, puede y debe ser un marco para el desarrollo de investigación del Trabajo Social. La investigación no es sólo una herramienta de la intervención, sino que en ella radica la posibilidad de construir conocimiento y de constituir el trabajo social como práctica profesional*". (Grassi, 1994:43-54)

La investigación planteada inicialmente tiene un carácter exploratorio y mixto. Se trata de una investigación fundamentalmente cualitativa en la que se abordan distintas áreas de estudio, como puede ser la recopilación y análisis documental sobre la legislación, planificación, organización... sobre Servicios Sociales, desde un ámbito nacional, pero también sobre los Servicios Sociales municipales de Utebo, a través del análisis de memorias y documentos oficiales, así como recogiendo la opinión de los profesionales y su conocimiento sobre Servicios Sociales en el municipio de Utebo, etc.

Por otra parte, siguiendo a Macionis y Plummer, se subraya la importancia de la ética en la investigación social y así, es imprescindible que una de las normas claves que la ha guiado ha sido la consideración y el respeto a la población objeto de estudio, en este caso a todos los colaboradores en esta investigación y a las personas entrevistadas. "*los investigadores deben siempre mantener el respeto que los individuos que participan en la investigación merecen como personas, independientemente de su raza, género, creencias...*" (Macionis y Plummer, 1999:56)

Las principales técnicas empleadas han sido:

## **2.1- TECNICAS:**

### ***1. Fuentes primarias y secundarias***

Respecto al marco teórico/institucional, resulta necesario realizar una búsqueda bibliográfica, así como de otros estudios que tengan relación con el tema a investigar.

Resaltar, que hay muchos autores que han escrito sobre las diferentes etapas por las que han pasado los servicios sociales, pero pocos son los estudios en los que se hace una revisión en profundidad de todo el proceso. Aún con todo, resulta fácil acceder a la información, basada principalmente en legislación consolidada y otros documentos respecto al tema.

Para la realización de esta investigación, se han utilizado por un lado fuentes primarias de información, es decir, aquellas que se han recabado de una manera directa, que han proporcionado los profesionales del municipio de Utebo, y por otro, fuentes secundarias.

Las fuentes secundarias consultadas ha sido la revisión bibliográfica de legislación en materia de Servicios Sociales tanto a nivel nacional, autonómico como local, así como revisión de estudios relacionados con el tema a investigar. Así mismo, se ha realizado documentación de memorias y otra documentación de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Utebo.

### ***2. Entrevista en profundidad:***

El trabajo de campo se ha realizado a través de una técnica, que es la entrevista en profundidad a profesionales del Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Utebo y de otras áreas del municipio.

La entrevista es en profundidad y de carácter cualitativo, definiéndose, según Corbeta en 2003, como "*una conversación: provocada por el entrevistador; dirigida a sujetos elegidos sobre la base de un plan de investigación; en número considerable; que tiene una finalidad de tipo cognoscitivo; guiada por el entrevistador, y sobre la base de un esquema flexible y no estandarizado de interrogación*". (Corbetta, 2003:368).

Por esto, para cumplir con varios de los objetivos de la investigación planteada, se ha utilizado la entrevista en profundidad, abierta y exploratoria, con preguntas preestablecidas (ver anexo Metodológico 1), adaptando dicha entrevista al colectivo al que se dirige. Se ha establecido una entrevista semi-estructurada, con una serie de preguntas abiertas, donde los profesionales puedan expresarse sin sentirse intimidados, por lo que se pretende que tenga un carácter conversacional.

A través de estas, se quiere reflejar cual es el conocimiento y punto de vista de los profesionales del municipio de Utebo, respecto a Servicios Sociales y su evolución en el tiempo.

Con la entrevista se pretende extraer información sobre ciertas variables, que se basan en:

- La opinión General de los profesionales, sobre el Estado de Bienestar y la situación actual de los Servicios Sociales.
- Visión de la organización y coordinación en Servicios Sociales de Utebo.
- Diferenciación e influencias entre Servicios Sociales de Utebo (municipio menor) y Servicios Sociales de Zaragoza.
- Punto de vista sobre legislación, planificación de Servicios Sociales.
- Formación de los profesionales.
- Necesidades tanto de los usuarios como las carencias generales.
- Prestaciones.

Se seleccionaron los diferentes perfiles para las entrevistas profesionales, como son educadores sociales, trabajadores sociales y psicólogos, todos ellos profesionales del Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Utebo, así como trabajadoras sociales de otras áreas como educación y salud, del municipio.

Esto se contrastó con los responsables de Servicios Sociales de Base de Utebo, quienes dieron el visto bueno a ello, facilitando el contacto con las profesionales.

Una vez establecido este contacto de manera individual, se procedió a quedar con cada uno de los profesionales en un lugar que no ocasionase intromisión en su trabajo.

De los 10 profesionales seleccionados, sólo se pudieron llevar a cabo 8 entrevistas, ya que una de las profesionales se encontraba de baja y otra de ellas, del área de salud, no dio contestación.

A través de la representación de esta tabla, se muestran los distintos perfiles profesionales:

Tabla 1: Perfiles profesionales

Nº de entrevista	Genero	Institución	Puesto
1	Femenino	Programa Caixa Pro Infancia	Trabajadora social
2	Femenino	Educación	Trabajadora social/orientadora
3	Femenino	Servicios Sociales	Trabajadora social
4	Femenino	Servicios Sociales	Trabajadora social
5	Femenino	Servicios Sociales	Educadora social
6	Femenino	Servicios Sociales	Trabajadora social/coordinadora del servicio
7	Femenino	Servicios Sociales	Trabajadora social
8	Femenino	Servicios Sociales (externa)	Psicóloga.

Las personas entrevistadas son ocho mujeres, en edades comprendidas entre 24 y 50 años, con un distinto puesto dentro del servicio y del municipio, que oscila entre educadora social, trabajadoras sociales del Servicio Social de Base de Utebo, trabajadora social de educación y psicóloga. Todas ellas, con una larga trayectoria profesional, en el ámbito privado y público.

El acceso a ellas no ha supuesto ningún impedimento ya que eran profesionales conocidos con los que se habían realizado prácticas anteriormente.

La Institución ha hecho posible con su colaboración, que las entrevistas se hayan llevado a cabo con éxito, produciéndose un contacto directo y fluido con los responsables y resto de profesionales.

Debido al principio de confidencialidad, se ha preservado el anonimato de todos los profesionales a los que se ha entrevistado y colaborado en la investigación, codificándolas, mediante números del 1 al 8, y siguiendo un orden cronológico.

Resaltar, que poder aplicar esta técnica ha permitido obtener cierta información que de otra manera hubiera sido imposible.

## **2.2- FASES DE INVESTIGACIÓN**

El proceso para realizar la investigación sobre la evolución de Servicios Sociales, en el municipio de Utebo, ha supuesto las siguientes fases. Primero se ha centrado la idea objeto de investigación. Despues de ello, se ha concretado el problema objeto de estudio, formulando una serie de objetivos tanto generales como específicos.

La siguiente fase en la elaboración de la investigación sería la realización de unas hipótesis y preguntas de investigación. Posteriormente, se han fijado las variables de análisis y determinado las técnicas y procedimiento de recogida de datos.

Una vez finalizado el trabajo de campo, con la realización de entrevistas, se ha elaborado un análisis de los Servicios Sociales de Utebo, incluyendo en él, entre otros puntos, el funcionamiento, los recursos existentes, la evolución histórica, legislación local, etc., plasmando el punto de vista de los profesionales, pudiendo establecer unas ideas que darán lugar a las conclusiones finales de la investigación planteada.

El informe de investigación es el resultado del análisis de la información recogida y elaboración de las conclusiones.

### **2.3- TEMPORALIZACIÓN**

Esta investigación social se ha realizado, atendiendo los siguientes ámbitos en:

- Temporal: 2º cuatrimestre 4º Grado de Trabajo Social.
- Territorial: Aragón, aunque más concretamente el municipio de Utebo.
- Institución: Servicio Social de Base.

### **2.4- SISTEMA DE CITACION**

El sistema de citas empleado durante todo el trabajo de investigación y plasmado en el informe, son las normas APA (Asociación Estadounidense de Psicología), las cuales enuncian una serie de pautas a seguir.

### **3. MARCO TEÓRICO/INSTITUCIONAL Y DE REFERENCIA**

#### **3.1- BIENESTAR SOCIAL: QUÉ ES Y CÓMO SE ENCUENTRA ACTUALMENTE**

El Estado de Bienestar comienza a configurarse a partir de la Revolución Francesa, ya que con la nueva sociedad, surgen principios de igualdad, fraternidad y libertad, de manera que se considera al marginado como un ciudadano con derechos y obligaciones. En 1789, en la Asamblea Francesa, se proclaman los Derechos del Ciudadano, apareciendo la asistencia social como un sistema de protección social. De esta manera, el Estado comienza a ocuparse de los problemas de los "*marginados*" como si de una obligación se tratase y no como una tarea residual. Por ello, el papel de la iglesia se va quedando apartado a un lado, aunque en España no ocurre hasta 1934.

Todo esto, conllevo a que se produjera el llamado "movimiento obrero", impulsando una forma propia de protección social para los trabajadores. Así, surgen los seguros sociales y más tarde, el Sistema de Seguridad Social. Paulatinamente, comienzan a aparecer valores de solidaridad, lo que implica un cambio en las formas de acción. Tal y como argumenta Peces Barba, en 1991, "*La caridad producía beneficencia y la solidaridad produce Servicios Sociales*".

La aparición del Estado de Bienestar en Europa, implica dos tendencias teóricas. La primera de ellas, producto de la presión social, dando respuesta a los problemas sociales y económicos. La llamada "*Solidaridad del Estado*". En segundo lugar, el desarrollo del capitalismo necesita una paz social para mantener el desarrollo y la economía.

Este cambio de la caridad a la solidaridad y de la beneficencia a los Servicios Sociales, ha sido fundamental en la evolución histórica de atención a los ciudadanos. Para concretar, la solidaridad, se podría definir como "*el reconocimiento práctico de la obligación natural que tienen los individuos y los*

*grupos humanos de contribuir al bienestar de los que tienen que ver con ellos, especialmente de los que tienen mayor necesidad” (Sebastián, 1996).*

El tránsito de la Seguridad Social para todos los ciudadanos configura la consolidación del Estado de Bienestar.

Los derechos de Seguridad Social, es decir, las pensiones, la sanidad, el desempleo, junto a los Servicios Sociales, el derecho a la educación, la cultura y otros servicios públicos aplicados horizontalmente al conjunto de los ciudadanos y no sólo a los trabajadores, definirán la política de bienestar social como sello de identidad de las democracias europeas más avanzadas.

El Estado de Bienestar tiene varias partes, que según Alemán y García (1999) se definen de la siguiente manera:

- **ESTADO:** es una entidad que se basa en la concordancia de tres elementos materiales, los cuales son un territorio, una población y un gobierno, así como en el reconocimiento emanado de los demás Estados existentes. De esta definición resulta que todas las colectividades que cumplan estas condiciones constituyen unos Estados que son considerados como iguales jurídicamente, por el hecho mismo de la identidad de sus elementos constitutivos
- **Bienestar:** cuando las condiciones de vida de una persona, en un grupo social dado, tomando medidas cuando hay obstáculos, permiten su pleno desarrollo humano, o cuando las personas se encuentran privadas de opciones imprescindibles para desarrollarse a lo largo de su existencia. Podrían ser limitaciones debidas a determinadas circunstancias personales, como discapacidad, que pueden ser compensados mediante un apoyo social extra, es decir, mediante discriminación positiva, lo que facilita la normalización de las condiciones de vida.

Por Bienestar se puede entender a todas aquellas medidas que se toman en la sociedad para satisfacer las necesidades de las personas y grupos. Este término comprende la acción social, no sólo de los poderes públicos, sino, también, de los agentes privados como por ejemplo la familia, las

entidades mercantiles, o las entidades no lucrativas, que pueden facilitar una calidad de vida mejor de las personas en cualquiera de sus vertientes.

El Estado de Bienestar presenta unas características generales, que se basan en: considerar que todos los ciudadanos tienen los mismos derechos a lograr unas determinadas cotas de bienestar, por lo que cuando existen ciudadanos que no pueden alcanzarlas, se ponen en marcha mecanismos para solucionarlo. La protección social es un componente fundamental del Estado de Bienestar, así como la ciudadanía. Existen tres formas de ciudadanía, según Marshall, T.H. y Bottomore, T. (1998)

1- **CIVIL:** serían aquellos derechos que resultan necesarios para la libertad individual. Esto quiere decir, libertad de la persona, de expresión, de pensamiento y religión, así como derecho a la propiedad y a establecer contratos válidos y derecho a la justicia.

2- **POLÍTICA:** se podría definir como aquel derecho de los ciudadanos a participar en el poder político como un miembro de un cuerpo investido de autoridad política o como elector de los miembros.

3- **SOCIAL:** es aquel derecho hacia la seguridad y hacia un mínimo de bienestar económico, así como compartir plenamente la herencia social y vivir la vida conforme a unos estándares predominantes establecidos en la sociedad.

Otra de las características del Estado de Bienestar, sería la consolidación de derechos sociales, civiles y políticos, bajo un Sistema Público de Bienestar.

Existen diferentes preocupaciones sobre el bienestar social, que se basan en, actuaciones generales que mejoren la situación colectiva que se encuentran dirigidas hacia resolver problemas concretos, organizar la satisfacción de necesidades, incidir en determinados ámbitos territoriales.

Con la política de Bienestar Social se desarrollan los principios de prevención, promoción de la autonomía personal e integración social, con medidas de acción positiva para la igualdad de oportunidades. Así, en los años

70 y 80, con la llegada de la Democracia, se inicia el Estado de Bienestar, debido a la reforma fiscal progresista y proporcional. Todo ello, conllevo consecuencias para el Estado Español y sus ciudadanos, que se concretan en la universalización de las pensiones, ampliación de la cobertura sanitaria a toda la población, aumento de las prestaciones, cambio de obligatoriedad en la escolaridad, de 14 a 16 años y reformas en el mercado laboral, así como una reconversión industrial e integración en la Comunidad Europea y en organismos Internacionales.

El Sistema de Bienestar Español se basa en diferentes subsistemas, que son Seguridad Social, Educación, Sanidad, Vivienda, Garantía de Rentas y Servicios Sociales.<sup>1</sup>

Existen factores que determinan el incremento de los gastos sociales, como son el cambio en los roles familiares, crecimiento demográfico, factores de consumo, políticos, así como factores de oferta.

Servicios Sociales se consideran el sexto subsistema del Sistema de Bienestar, ya que tradicionalmente fue objeto de atención social para casos de desvalimiento por circunstancias de discapacidad, edad. Sociales se basan en el bienestar social, igualdad social y calidad de vida.

En la actualidad, debido a la crisis que experimenta el Estado de Bienestar y las políticas sociales, por las sucesivas crisis económicas, “*se ha podido ver una redefinición del papel que los agentes públicos y privados van a desempeñar en este Estado de Bienestar, ya que no sólo dependen los ingresos individuales y familiares, sino a un aumento de la esperanza de vida y posibilidades de acceso a la salud y la educación. El Estado de Bienestar depende, por tanto, de las oportunidades individuales y grupales que permitan el acceso a lo anterior. De esta manera, el Bienestar de los ciudadanos, dependerá del grado de desarrollo del país*”. (Berzosa, 2003)

Por todo ello, se puede concluir diciendo que el Estado de Bienestar español está en decadencia, ya que el desarrollo del mismo es mínimo, lo que

---

<sup>1</sup> Esta investigación se centra en el Sistema de Servicios Sociales, por lo que se comentan datos relativos al mismo.

está dando lugar a desigualdades que impiden el bienestar de los ciudadanos que están en peor situación que otros, no corrigiéndose por sí mismas. Sería necesaria la creación de nuevas políticas sociales que facilitasen la corrección de las desigualdades y regularizase el mercado y otros servicios de asistencia social. Los factores que pueden contribuir a mejorar el Estado de Bienestar serían la familia, el mercado y el Estado.

### **3.2- ¿QUÉ SON LOS SERVICIOS SOCIALES?**

El Sistema Público de Servicios Sociales comienza a desarrollarse tras la Constitución, no obstante, no ha llegado a consolidarse, ya que desde sus comienzos, el Estado, ha trasladado las competencias a las Comunidades Autónomas, no existiendo una Ley marco que marque unas directrices comunes de actuación. Por ello, no se habla de un Sistema de Servicios Sociales, sino de 17 diferentes.

El objeto y la estructura de los Servicios Sociales es “*garantizar el acceso como derecho a la ciudadanía, contribuir al pleno desarrollo de las personas, ordenar, desarrollar y organizar sistemas y mecanismos de protección social*”.

(Casado, 2005)

Por ello, los objetivos de Servicios Sociales serían, según las legislaciones consultadas, bases bibliográficas y Fantova (2008):

- 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 convivencia de las personas y de los colectivos.

Centrando la investigación en la Comunidad Autónoma de Aragón, se podría establecer que los Servicios Sociales son el cuarto pilar del Sistema de Bienestar Social de nuestra sociedad y se podría definir el Sistema de Servicios Sociales, según la legislación vigente, en concreto según la Ley 5/2009, de 30 de Junio de Servicios Sociales, en su artículo tercero, como el "*conjunto de recursos, prestaciones, planes y programas, así como proyectos, equipamientos y equipos técnicos, con titularidad pública o privada, destinados a la Atención social de la población y que contribuyen de manera integrada y coordinada a la consecución de los objetivos de las políticas de Servicios Sociales. Este sistema se encuentra integrado por el conjunto de Servicios Sociales de titularidad pública de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de las entidades locales aragonesas*". (Art. 3)

La estructura territorial del Sistema Público de Servicios Sociales, según el Artículo 18 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales en Aragón, se basa en los principios de descentralización, desconcentración, proximidad a los ciudadanos, eficacia y eficiencia en la satisfacción de las necesidades sociales, equilibrio y homogeneidad territorial, accesibilidad a la información y a los Servicios Sociales y coordinación.

Existen una serie de principios por los que debe de regirse el Sistema de Servicios Sociales, siendo estos, según el artículo 5 de la ley 5/2009, de 30 de Junio de Servicios Sociales de Aragón: responsabilidad pública, universalidad, igualdad, equidad, prevención, dimensión comunitaria, autonomía personal, integración en el entorno, atención personalizada y continuada, calidad, participación ciudadana, planificación y evaluación, descentralización, coordinación y cooperación, integración de la perspectiva de género, promoción de la iniciativa y del voluntariado social, transversalidad.

En Aragón, el IASS, Instituto Aragonés de Servicios Sociales, regulado por la Ley 4/1996, de 22 de mayo, relativa al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, es un organismo autónomo de Aragón, que depende del

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, desarrolla competencias de administración y gestión, siendo su área de actuación las personas con discapacidad, personas mayores, personas con reconocimiento de dependencia, protección a la infancia y a la adolescencia, inclusión social y Servicios Sociales Generales.

Existen dos estructuras dentro del IASS: una primera de servicios generales y otra de servicios provinciales.

Las funciones que debe de desempeñar el IASS, según la Ley<sup>2</sup> son:

- Atención a la dependencia, mediante aplicación de Programas Individuales de Atención a personas en situación de dependencia, gestión de prestaciones económicas, ayudas y servicios, así como información y estándares de calidad.
- Asesoramiento técnico al sector público y privado en materia de Servicios Sociales.
- Gestión de programas en sus áreas de actuación, así como gestión de centros propios y acciones concertadas.
- Respecto a las prestaciones y servicios, el IASS realiza una gestión de prestaciones económicas periódicas, ocasionales, de la Seguridad Social, de la LISMI y dependencia, así como seguimiento y coordinación del ejercicio de la tutela de los incapacitados.

Los Servicios Sociales en Aragón se organizan en generales y específicos. Los Servicios Sociales Generales son servicios públicos de carácter polivalente y comunitario, que se encuentra al servicio de toda la población. Estos Servicios Sociales Generales, constituyen el primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales y tratan de 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, cooperación y solidaridad. El ejercicio de ello, se lleva a cabo en Centros de Servicios

---

<sup>2</sup> Esta información se ha podido extraer de la página web oficial del Gobierno de Aragón, dentro del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Sociales, donde se encuentran equipos interdisciplinares y multidisciplinares que determinan su trabajo en función de la población y de la problemática social del entorno. Estos centros son municipales o comarcales.

Por otro lado, se encuentran los Servicios Sociales especializados, que se organizan atendiendo a las tipologías de las necesidades, con el fin de poder dar respuesta a situaciones y necesidades que requieren de una especialización técnica o intensidad especial y compleja. En el artículo 16 de la Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón, se menciona que "*los Servicios Sociales especializados se prestan a través de centros, servicios, programas y recursos dirigidos a necesidades que requieren una atención específica. La atención especializada deberá adecuarse, en todo caso, a la situación de quienes requieran una mayor acción positiva o especialización del servicio prestado*". (Art. 16)

Desde el punto de vista de las políticas sociales, existen políticas de Servicios Sociales, que según el artículo 2 de la Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios sociales de Aragón, tienen por objetivo.

- "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". (Art. 2)*

### **3.3- ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES**

Actualmente, y como se ha mencionado en apartados anteriores, los Servicios Sociales están organizados en Comunitarios y Especializados. Según Alemán (1999) los Servicios Sociales Comunitarios constituyen la principal estructura del Sistema Público de Servicios Sociales. Esto sería, el denominado primer nivel de atención a los usuarios de Servicios Sociales. El objetivo y ultima finalidad que tienen son el lograr mejorar las condiciones de vida de las personas mediante una atención y acciones integradoras, facilitadoras y polivalentes. Su estructura varía según el territorio, ya que tratan de dar una cobertura de servicio al total de la población en un territorio.

Según la Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón, los Servicios Sociales Comunitarios o también denominados Generales, en sus artículos del 13 al 15, definidos como servicios de carácter público y comunitario, al servicio de toda la población, constituyendo el primer nivel de atención y tratando de favorecer el acceso a los recursos de bienestar social, favoreciendo la inclusión social, cooperación y solidaridad.

El trabajo realizado en Servicios Sociales Generales, se lleva a cabo en Centros de Servicios Sociales, municipales o comarcas. En ellos, se encuentran equipos de trabajo multidisciplinares, llevando a cabo las funciones de información, valoración, orientación y asesoramiento, impulso del asociacionismo, ayuda a domicilio, convivencia e inserción social.

Carmen Alemán Bracho, define los Servicios Sociales Especializados como "*aquellos que se dirigen hacia determinados sectores de población que por sus condiciones o circunstancias necesitan una atención específica (nivel secundario, más especializado técnicamente)*". (Alemán, s.f)

Los Servicios Sociales Especializados tratan de dar respuesta a determinadas situaciones y necesidades que requieren de una especialización compleja.

Por otro lado, en el artículo 16, de la Ley, 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón, se menciona que "*los Servicios Sociales especializados se prestan a través de centros, servicios, programas y recursos*

*dirigidos a necesidades que requieren una atención específica. La atención especializada deberá adecuarse, en todo caso, a la situación de quienes requieran una mayor acción positiva o especialización del servicio prestado".* (Art. 16)

La financiación del Sistema Público de Servicios Sociales se realiza en función de los Presupuestos Generales del Estado, mediante las partidas destinadas para ello, la Seguridad Social y las aportaciones que realizan tanto las Comunidades Autónomas, Comarcas, Provincias y las Entidades Locales. Así mismo, se prevé una colaboración con la iniciativa privada y con los propios usuarios de Servicios Sociales. Igualmente, se aceptará cualquier otra aportación que se destine para ello, conforme al ordenamiento jurídico.

Más concretamente, según lo establecido legalmente, los Servicios Sociales Generales tendrán compartida la financiación entre la Comunidad autónoma y las entidades locales, sujetos al Plan Estratégico de Servicios Sociales y al Catálogo de Servicios Sociales. La Comunidad Autónoma realizará una aportación del 50% de los costes. Los municipios y Comarcas deberán de realizar su aportación en función de lo necesario para que se desarrolle las funciones y servicios en materia de Servicios Sociales. Esto se realiza según lo establecido en el artículo 73, de la Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón.

Según la Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón, en su artículo 74, los Servicios Sociales Especializados se financiarán por la administración titular de los mismos, conforme a los derechos que se les haya reconocido en función del Plan Estratégico de Servicios Sociales y el Catálogo de Servicios Sociales.

Por último, la distribución de las competencias se realiza en función de lo establecido en las Leyes de Servicios Sociales, correspondiendo a las Comunidades Autónomas la función de planificación, coordinación, supervisión y control, y a las entidades locales, las funciones de gestión y ejecución de los servicios.

### **3.4- PRINCIPAL LEGISLACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES.**

A nivel estatal no existe legislación específica sobre Servicios Sociales, ya que las competencias de los mismos se han traspasado a las Comunidades Autónomas, habiendo diferentes leyes sobre Servicios Sociales, concretándose por territorios.

A nivel estatal, la Constitución Española, aprobada en el BOE número 311, del 29 de Diciembre de 1978, constituye el punto de partida de los Servicios Sociales en España. En el artículo primero de la misma, se señala que "*España se constituye en un Estado Social y Democrático de Derecho*" (Constitución Española, 1978: art. 1). Al tratarse de un Estado Social, se supone que se han reconocido la pluralidad de entidades, asociaciones y organizaciones, aunque también implica que el Estado debe de hacer lo posible para proporcionar el Bienestar Social a los ciudadanos.

Cabe resaltar, que propiamente no existe ningún artículo de la Constitución en el que se trate con detenimiento los Servicios Sociales, la asistencia social en uno de los artículos. Aun con esta referencia, la Constitución considero y otorgo una serie de derechos relacionados con los Servicios Sociales, pero con tratados específicos según los colectivos, como son familia, inmigración, juventud, discapacitados, no resaltando lo objetivo. Ejemplo de todo ello, se puede obtener de la visión de los artículos 39 a 50 de la Constitución Española de 1978. En el artículo 50, es el único que aparece "la voz" de Servicios Sociales, referente a la tercera edad.

Se muestra que la Constitución ha formulado unos artículos de compromiso en materia de política social, en temas como derecho de la educación, en su artículo 27, formación, artículo 40, condiciones de trabajo, artículo 41, así como salud pública, Seguridad Social, ocio, medio ambiente, vivienda, etc., en los artículos 43 a 51.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Todas estas reflexiones resultan de un estudio de la Constitución Española de 1978, en los artículos que pueden considerarse adecuados para el inicio de Servicios Sociales como tal.

Resalta el artículo 9 de la Constitución Española de 1978, en la que se muestra el mandato genérico de la acción positiva del Estado y que establece *que "los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico"* y que *"corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social"*. (Constitución Española, 1978: art. 9).

En el artículo 148, se aprueba el que las competencias pasan a las Comunidades Autónomas. Las Comunidades Autónomas han ido generando leyes de Servicios Sociales, referidas a su ámbito territorial. Por otro lado, la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local, establece competencias en materia de Servicios Sociales para Ayuntamientos.

En 1988, ante la falta de precisión en la organización y financiación de los Servicios Sociales, se estableció un convenio administrativo entre diferentes Administraciones, para una cooperación económica y técnicas con los entes locales. El objetivo de todo ello, fue el financiar la red de Servicios Sociales municipales capaces de conceder a los ciudadanos en situación de necesidad, unas prestaciones básicas, es decir, garantizar unos Servicios Sociales básicos para todos los ciudadanos, que estos fueran de calidad y adecuados a las necesidades presentadas, así como establecer una cooperación. A todo este proceso se le llamo Plan Concertado para el Desarrollo de las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales Locales. Este Plan se consolidó y fue capaz de garantizar la información y orientación, ayuda a domicilio, alojamiento y convivencia, prevención e inserción social. El Plan Concertado de 1988, supuso la creación de muchos Centros de Servicios Sociales en Aragón.

Algunos aspectos a destacar del Plan Concertado de 1988, es que hubo una *"gran voluntariedad por parte de todas las administraciones para poder llegar a un acuerdo, se pretendía la articulación de un sistema de financiación finalista, con carácter universal"*. (Gutiérrez. A, 1996)

Para todo ello, el marco de referencia fue la Constitución Española de 1978, la Ley de Bases de Régimen Local, de 1985 y el convenio Administrativo.

La puesta en marcha de este Plan Concertado fue unos años después, en 1989 y desde entonces se tiene constancia de la creación de diferentes Planes Concertados para organizar y financiar los Servicios Sociales. Tal y como se puede observar en la página web oficial del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, hay memorias del Plan Concertado desde el ejercicio 2007-2008, siendo el documento más reciente el del ejercicio 2011-2012.

Como se puede observar, realizando un análisis de estos últimos Planes Concertados, la financiación de los Servicios Sociales ha ido aumentando, tanto por parte de las Comunidades Autónomas como del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y de las entidades locales, siendo en 2012 un total de 1.551.871.856,11€ (Plan Concertado 2011-2012: 16). Tal y como se muestra en los diferentes Planes Estratégicos disponibles, en tan sólo 5 años, la financiación de los Servicios Sociales aumento en casi 500 millones de euros, siendo en el ejercicio de 2007 un total de 1.001.366.271,79€. En el ejercicio de 2008, ascendió la financiación por parte de todas las Administraciones, siendo 1.117.210.647€. El Plan Concertado de 2009-2010 muestra una financiación total de 1.344.401.522€.<sup>4</sup> Todo ello, demuestra que existe una mayor necesidad de utilización de Servicios Sociales, teniendo que aumentar los presupuestos anuales destinados para ello.

Las Comunidad Autónoma de Aragón, en su conjunto está regulada por el Estatuto de Autonomía y Leyes de Servicios Sociales de 1º generación y 2º generación, donde se hace especial referencia a los derechos subjetivos.

A continuación, se va a realizar una revisión cronológica de las principales legislaciones que se han desarrollado en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, en materia de Servicios Sociales y que se consideran

---

<sup>4</sup> Esta información numérica ha podido establecerse a partir de la observación de los Planes Concertados de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales disponibles, desde el ejercicio 2007-2008, hasta el 2011-2012.

imprescindibles para cualquier persona que ejerza su trabajo en ámbitos relacionados con Servicios Sociales.

La primera de las legislaciones que se enuncian en este apartado es la Ley 4/1987, de 25 de Marzo, de Ordenación de la Acción Social, a partir de ahora LOAS cuyo objeto es "*la regulación, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, de aquellos servicios, prestaciones y actuaciones cuyo objeto sea procurar el acceso de todos los ciudadanos a los diferentes sistemas públicos de protección social*". (LOAS, 1987: Art. 1)

En el título II, se habla de Servicios Sociales, respecto a la definición de estos, así como la gestión de los recursos y servicios. Por otro lado, establece las funciones que deberá de desempeñar tanto los Servicios Sociales de Base, especializados, así como el Gobierno de Aragón. Todo ello se establece del artículo 9 al 15.

En segundo lugar, se considera necesario el establecimiento de Ley 9/1992, de 7 de octubre, del Voluntariado Social de la Comunidad Autónoma de Aragón.

La elaboración de esta Ley tuvo por objeto establecer un conjunto de normas que puedan regular, fomentar y promover la participación social en acciones de voluntariado.

Tal y como se establece en esta normativa, se entiende por voluntariado social *el "a toda persona física que, por decisión propia, de forma desinteresada y responsable, y por motivaciones inspiradas en principios de solidaridad y participación, dedica parte de su tiempo libre a actividades de acción social, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral o funcionarial"* (Ley 9/1992, de 7 de octubre, de Voluntariado social en la Comunidad Autónoma de Aragón, 1992: Art. 2)

Es muy importante que la persona que está realizando voluntariado tenga claros los derechos y deberes que tiene como persona que está realizando una acción social de manera voluntaria. Según se muestra en el artículo 8 y 9 de la Ley 9/1992, de 7 de octubre, del Voluntariado Social de la Comunidad Autónoma de Aragón, los deberes de todos los voluntarios serían el

cumplir con todos los compromisos que se han adquirido en el acuerdo de incorporación, con la entidad en la que se está haciendo el voluntariado.

Por otro lado, es imprescindible y tiene que hacerse efectivo siempre que se realice esta acción, la confidencialidad de los casos que se están tratando, así como la realización de estas acciones de manera adecuada, basándose en los principios anteriormente mencionados. Debido a que el voluntariado social se suele realizar en entidades, se debe respetar los objetivos de la misma, así como a las personas que la componen.

De esta misma manera, las entidades colaboradoras también tienen una serie de obligaciones, que se basan en cumplir con los compromisos que se han establecido con el voluntario, así como cubrir los gastos y materiales para la realización del mismo. De esta manera, tiene que haber *"unas condiciones específicas de higiene, seguridad, acreditación identitaria. Igualmente, es necesario que se establezcan mecanismos de participación de los voluntarios, teniendo que formarlos, de manera que puedan realizar su "trabajo" de manera adecuada y eficaz."* (Ley 9/1992, de 7 de octubre, de Voluntariado social en la Comunidad Autónoma de Aragón, 1992: Art. 9)

Por otro lado, existen diferentes leyes que han afectado a Servicios Sociales en Aragón y que se consideran importantes para el trabajo profesional del trabajador social. A continuación se muestra una breve referencia a dichas legislaciones, órdenes y Decretos.

El Decreto 48/1993, de 19 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las modificaciones de prestaciones económicas de acción social reguladas por la Ley 4/1987, de 25 de marzo, recoge en su artículo primero el objeto de la misma, siendo este el establecimiento de un régimen jurídico que se pueda aplicar a las prestaciones económicas en Aragón, pudiendo ser beneficiarios de las mismas las personas o unidades familiares que sean residentes en Aragón, así como los extranjeros, refugiados, asilados y apátridas, según lo dispuesto en las diferentes leyes.

La Ley 7/1999, de Administración local en Aragón refleja la *"organización de la Administración local, según lo impuesto por esta misma ley, junto con lo marcado en la Constitución Española, el Estatuto de Autonomía, así como*

*legislación de régimen local". (Ley 7/1999, de Administración Local en Aragón, 1999: Art. 1)*

Igualmente, es importante la Ley 10/2000, de 27 de diciembre, relativa a la Cooperación para el Desarrollo, ya que tal y como se muestra en el artículo 1 de la presente ley, el objeto de la misma se basa en poder regular y establecer un régimen jurídico para la cooperación para el desarrollo en Aragón, aplicándose en diferentes entidades, organizaciones, Administraciones aragonesas que atienden a los pueblos más desfavorecidos para contribuir a su desarrollo.

Otra ley importante es Ley 12/2001, de 2 de julio, de la Infancia y la Adolescencia en Aragón. Tal y como se plasma en la presente legislación en su artículo primero, esta ley se creó con el objeto de "*asegurar la promoción y protección del ejercicio de los derechos reconocidos a los niños y adolescentes así como establecer mecanismos de coordinación de las actuaciones de las instituciones públicas y privadas dirigidas a la atención y desarrollo integral de los mismos*" (Ley 12/2001, de 2 de julio, de Infancia y Adolescencia en Aragón, 2001: Art. 1)

El Decreto legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comarcalización de Aragón, incluye cómo deberá de ser la organización de las comarcas, la transferencia de competencias a estas, así como la financiación. En el artículo primero del Texto refundido de la Ley de Comarcalización de Aragón, se presenta la naturaleza y fines de las comarcas, considerándose comarca a los municipios limítrofes que se encuentran vinculados por características e intereses que son comunes. De esta manera, tal y como se menciona en el artículo 2, las comarcas podrán regular las peculiaridades de cada una de ellas, respecto a las competencias.

La Ley 3/2007, de 21 de marzo, de Juventud de Aragón, se creó con el objeto de poder "*crear un marco tanto normativo como de competencias que pudiera regular en Aragón, el desarrollo de diferentes políticas, programas y servicios, que favorezcan a los jóvenes, con la finalidad de proteger sus derechos, así como fomentar la participación activa de estos, tanto en el*

ámbito político, social, económico, cultural, etc., que les permitiera crear aspectos que favorezcan su integración social" (Ley 3/2007, de 21 de marzo, de Juventud de Aragón, 2001: Art. 1).

Por otro lado, el Decreto 219/2009, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del Observatorio Aragonés de Violencia sobre la Mujer, brevemente, se creó con el objeto de "establecer las funciones, la composición y el régimen de funcionamiento del Observatorio Aragonés de Violencia sobre la Mujer". (Decreto 219/2009, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del Observatorio Aragonés de Violencia sobre la Mujer, 2009: Art. 1).<sup>5</sup>

Tras estas Leyes, órdenes y Decretos, se encuentran las denominadas Leyes de Segunda generación, que se concretan básicamente en dos legislaciones, como son la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en Situación de Dependencia y la Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón. Además, es importante resaltar la existencia de un Catálogo de Servicios Sociales.

A continuación se realiza un breve repaso de estas leyes, con el fin de poder comprender como han evolucionado las leyes, comenzando este apartado con la Constitución Española de 1978 y terminando con Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de Dependencia. Esta Ley se ha considerado un pilar fundamental para todas aquellas personas en situación de dependencia, ya que en ella se establece la configuración del sistema de dependencia, las prestaciones y servicios para cada una de las personas en situación de dependencia, así como el procedimiento de valoración de la misma y su reconocimiento, la financiación, la calidad, etc.

---

<sup>5</sup> Resaltar que únicamente se han hecho referencia a una serie de legislaciones importantes en materia de Servicios Sociales, realizando su descripción de manera cronológica.

En la primera sección de esta ley se establece el objeto de la misma, siendo este el "*Regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos en las leyes, mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas y la garantía por la Administración General del Estado de un contenido mínimo común de derechos para todos los ciudadanos en cualquier parte del territorio del Estado español*" (Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de Dependencia, 2006: Art. 1)

En la misma, se establecen una serie de definiciones en su artículo segundo, con el fin de entender mejor la dependencia y lo que esto significa. En este artículo 2, se recogen definiciones como dependencia, autonomía, cuidados tanto profesionales como no profesionales, pudiendo realizar una comparación, Actividades Básicas de la Vida Diaria, necesidades de apoyo para la autonomía personal, tercer sector y asistencia personal.

Esta Ley, al igual que las leyes anteriormente descritas, presentan una serie de principios, en su artículo 3, que son entre otros muchos:<sup>6</sup> el carácter público de las prestaciones y la universalidad en el acceso para las mismas, así como el tipo de atención que se debe de realizar siendo esta integral e integrada. Por otro lado, se inspira en una transversalidad de las políticas referentes a esta materia, teniendo que existir calidad, sostenibilidad y accesibilidad de los servicios.

Es muy importante que siempre que se pueda, la persona en situación de dependencia permanezca en el lugar de residencia habitual. La valoración de las necesidades se realiza con equidad. De esta manera, habrá de instalarse la personalización de la atención y realizar acciones preventivas, de rehabilitación

---

<sup>6</sup> Para más información, los principios rectores de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en situación de Dependencia, se puede observar el artículo 3 de la misma, en la que se detallan estos principios.

y de estimulación tanto social como mental, ya que puede crear una mayor autonomía de la persona en situación de dependencia. Así mismo, se considera imprescindible la participación de los familiares y entorno cercano del dependiente, y la colaboración con Servicios Sociales y Salud.

Por otro lado, la participación también tiene que venir de la iniciativa privada, del tercer sector, existiendo una cooperación interadministrativa y atendiendo a personas con gran dependencia, de manera preferente.

Por último, se nombran quienes pueden ser los titulares de derecho, el artículo 5 de la citada Ley y se establecen en el artículo 4, una serie de derechos y obligaciones para las personas en situación de dependencia, que se basan en la "*igualdad al acceso a las prestaciones y servicios incluidos en la presente ley y estarán obligados a conceder toda la información necesaria para la valoración del grado de dependencia y a utilizar las prestaciones con el fin por el que fueron concedidas. Así mismo, tendrán que comunicar, tanto ellos como los familiares, cualquier cambio existente en la situación de la persona en situación de dependencia*". (Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón, 2009: Art. 4). Otras obligaciones y derechos se mencionan en la presente ley principalmente en el artículo 4.

#### **La Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón.**

Después de 20 años de vigencia de la LOAS, la cual ordenaba la Acción Social en Aragón, las Cortes Aragonesas aprobaron en 2009, la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, sustituyendo a la anteriormente mencionada LOAS.

En el Título Preliminar, se instalan los 5 primeros artículos de la presente Ley, en los que se va a hacer hincapié. En su artículo primero, se muestra el objeto que es el "*garantizar, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, el derecho universal de acceso a los servicios sociales como derecho de la ciudadanía, para promover el bienestar social del conjunto de la población y contribuir al pleno desarrollo de las personas*". (Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón, 2009: Art. 1)

En el artículo dos de la presente Ley se muestran los objetivos que las políticas de Servicios Sociales deben de perseguir. Estos objetivos son:

- Fomentar la responsabilidad, tolerancia y respeto en el conjunto de las relaciones personales, familiares, convivenciales y sociales.
- Favorecer la convivencia de las personas y de los colectivos, fomentando la cohesión social.
- Establecer equitativamente el uso de los recursos sociales disponibles.
- Favorecer la autonomía personal, familiar y de los grupos, a través del desarrollo de sus capacidades.
- Prevenir y atender las situaciones de exclusión de las personas o los grupos y desarrollar estrategias que puedan favorecer su inclusión social.
- Implantar efectivamente la igualdad de oportunidades en las relaciones sociales, sin plasmar ningún tipo de discriminación por razón de género, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Estudiar la realidad social para averiguar situaciones de necesidad de la población, así como para elaborar la estrategia más adecuada con el fin de favorecer y facilitar el bienestar social y mejorar la calidad de vida.
- Favorecer el desarrollo humano, de manera que se asegure el derecho de todos 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.
- Impulsar la participación, el asociacionismo, la acción voluntaria y las demás formas de intervención solidaria en los asuntos comunitarios.
- Tener en cuenta las necesidades derivadas de la falta de recursos y de las carencias en las relaciones personales y sociales, de manera que se pueda evitar la institucionalización segregadora.
- Promover la resolución comunitaria de las necesidades sociales, mediante políticas preventivas y comunitarias en todo el territorio.

En el artículo tercero se muestra el Sistema de Servicios Sociales, el cual se encuentra integrado por diferentes recursos, prestaciones, servicios, etc., con titularidad pública y privada, destinados a la atención social, contribuyendo de forma integral al cumplimiento de los objetivos de las políticas de Servicios Sociales.

Por otro lado, se muestran los titulares de derechos de Servicios Sociales, los cuales son españoles, nacionales de la Unión Europea y extranjeros residentes, siempre que se encuentren empadronados en algún municipio de Aragón. Las personas que no cumplan con estos requisitos se regirán por legislaciones estatales, aunque si están en Aragón por carácter urgente podrán acceder a las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales adecuadas para estas situaciones.

Por otro lado, en esta Ley, se enmarcan los principios rectores del Sistema de Servicios Sociales, en su artículo 5, los cuales son: *responsabilidad pública, universalidad, transversalidad, descentralización, calidad, participación ciudadana, igualdad, equidad, prevención, promoción de la iniciativa y del voluntariado social, dimensión comunitaria, autonomía personal, planificación y evaluación, integración en el entorno, coordinación y cooperación, integración de la perspectiva de género y atención personalizada y continuada*, (Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón, 2009: Art. 5)<sup>7</sup> siendo el Título I, el que establece los derechos y deberes en relación a Servicios Sociales y la Carta de Derechos y Deberes.

En el Título II, se hace referencia al Sistema Público de Servicios Sociales, mediante unas disposiciones generales, la estructura funcional, la estructura territorial, la provisión de las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales, que conjuntamente abarcan desde el artículo 10 hasta el 31 de la presente Ley.

En el Título III, se instaura el Catálogo de Servicios Sociales, al que se hace referencia en los artículos 32 a 38, y que se desarrollará posteriormente.

En el Título IV, se presenta la planificación de Servicios Sociales y en el V, el régimen competencial y organizativo. En el título VI, se hace referencia a la participación ciudadana, considerada fundamento en Servicios Sociales. Así

---

<sup>7</sup> Para poder observar la definición de cada uno de los principios rectores del Sistema de Servicios Sociales, es necesario trasladarse al artículo 5 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, en el que de manera individual se mencionan y desarrollan todos los principios.

mismo, se considera imprescindible, la calidad de los Servicios Sociales, mencionados en el Título VII. Por otro lado, aunque no menos importante, se encuentra el Título VIII, con la financiación de los mismos y el IX y X con la iniciativa privada y la inspección y régimen sancionador.

Volviendo al Título III, el Catálogo de Servicios Sociales, regulado por Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales del Comunidad Autónoma de Aragón se considera el instrumento "*que determina el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón*" (Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, 2009: Art. 32). Este, para cada una de las prestaciones deberá de incluir la naturaleza de la prestación, los requisitos que se deben de reunir, el régimen aplicable, los centros de gestión y prestación y los estándares de calidad, ya que el Catalogo determinará prestaciones con un carácter exigible o esencial, que se configuran como un derecho subjetivo para el ciudadano, y prestaciones complementarias.

Existen diferentes tipos de prestaciones y servicios dentro del Catálogo de Servicios Sociales, entre las que se encuentran de servicio, económicas y tecnológicas, según el artículo 34 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, habrán de definir una serie de aspectos, así como cumplimentar la forma de acceso a cada prestación, priorizando algunas actuaciones en función de la atención al usuario.

Respecto al contenido del Catálogo de Servicios Sociales, mencionado en el artículo 35, de la anteriormente ley citada, este contendrá las prestaciones de carácter público establecidas en la ley.

Retrocediendo a los tipos de prestaciones, del artículo 36 al 38, se especifican todas aquellas referentes a los mimos. En cuanto a las prestaciones de servicio, son el servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación, servicio de ayuda a domicilio, servicio de intervención familiar, servicio de apoyo a personas cuidadoras, servicio de promoción de la animación comunitaria de la participación, servicio de atención de urgencias sociales, servicio de tele asistencia, alojamiento temporal (Articulo 36). También, son prestaciones de servicios, pero esta vez especializados "Servicios

*de información especializada, Servicios de valoración especializada, Servicios de atención psicosocial, de rehabilitación y tutelares, Servicios de alojamiento permanente o temporal, Servicios para el apoyo del mantenimiento de las personas en su domicilio, Servicios para el apoyo de la inclusión social.” (Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón, 2009: Art. 36)*

Respecto a las prestaciones económicas, mencionadas en el artículo 37, de la Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón, estas tienen la finalidad de:

- Adquirir un servicio o una asistencia personal dentro del marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).
- Dar apoyo y ayudar a las personas cuidadoras no profesionales.
- Facilitar la autonomía personal.
- Alcanzar prestaciones tecnológicas.
- Fomentar la normalización social.
- Paliar las consecuencias económicas derivadas las situaciones de urgencia social y dependencia.
- Promover la integración social.
- Favorecer la adaptación necesaria en el medio habitual de convivencia o el acceso a las ayudas técnicas.

Estas prestaciones económicas son para situaciones de urgencia, para facilitar la integración social, para la compra de equipos tecnológicos y mejoras técnicas, de apoyo a cuidadores o para la contratación de personal específico para cuidar a personas en situación de dependencia. Así mismo, también se considera una prestación económica, la renta básica social.

Por último, se encuentran las prestaciones tecnológicas, mencionadas en el artículo 38 de la Ley mencionada anteriormente, las cuales son la asistencia tecnológica o técnica, las ayudas con instrumentos que puedan mejorar la autonomía personal de la persona en situación de dependencia, así como la asistencia para que el acceso pueda ser universal.

### **3.5- EL PAPEL DE LA PLANIFICACIÓN EN LOS SERVICIOS SOCIALES**

Para analizar la planificación de los Servicios Sociales en Aragón, es necesario trasladarse al ámbito nacional e Internacional. En primer lugar, destacar la Estrategia Europea de Lucha contra la Exclusión social, basada en la lucha por el desarrollo de políticas contra la pobreza y exclusión social. Se han llevado a cabo diferentes estrategias que han tenido como objetivo "*convertir la Unión Europea en la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de conseguir un crecimiento económico sostenible, con más y mejores puestos de trabajo y una mayor cohesión social*" (Centro de Estudios Económicos Tomillo, 2010: 10). Otras actuaciones que se han desarrollado han sido la Agenda Europea de Política Social 2000-2005, creación del Comité de Protección Social, etc., que se han ido actualizando, llegando a los Planes Nacionales de Acción para la Inclusión Social, que se han desarrollado desde 2003 a la actualidad, cuyos objetivos se basan en los de la Estrategia Europea para la Inclusión social.<sup>8</sup>

Existen seis hitos de los planes en España, y son el Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social en España 2001-2003, 2003-2005, 2005-2006, 2006-2008, 2008-2010 y el último que se aprobó, Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social 2013-2016.

Este último tiene como objetivos asegurar la sostenibilidad y viabilidad del modelo de protección social. De esta manera, sería posible dar respuesta a necesidades que han aumentado con la crisis económica actual. Tal y como se muestra en el Plan, su aprobación fue de manera urgente y necesaria, en que se recogen todos los logros de los Planes anteriormente mencionados, así como un análisis de los puntos débiles, para poder adaptarlos al contexto europeo. Por tanto, este nace "*con la aspiración de contribuir a una sociedad más igualitaria, donde todas las personas, y en especial, los menores, tengan cubiertas unas necesidades básicas y en las que cada una de ellas pueda elegir*

---

<sup>8</sup> Esta información está disponible en el informe sobre 10 años de los planes de acción, realizado por el Centro de Estudios Económicos Tomillo, en 2010, en las páginas 12-15).

*con libertad, pero también con responsabilidad, su propio camino”* (Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social 2013-2016, 2013: 6).

En la página octava, se establecen tres ejes, que se basan en políticas activas, la asistencia mediante políticas de rentas mínimas y el acceso a servicios públicos de Calidad.

Por otro lado, se introducen unos objetivos, aunque es en el tercero de ellos, “*garantizar la prestación de unos servicios básicos a toda la población enfocados de forma particular hacia los colectivos más desfavorecidos, especialmente el caso de Servicios Sociales, educación, sanidad, vivienda y sociedad de la información*” (Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social 2013-2016, 2013: 54), en el que se hace referencia a Servicios Sociales, que es el área que interesa para esta investigación.

También, hace referencia a los grupos más vulnerables,<sup>9</sup> que son, personas sin hogar, con discapacidad, mayores, en situación de dependencia, inmigrantes, mujeres víctimas de violencia de género, problemas de adicciones y reclusos o ex reclusos.

Cabe resaltar que también existen planes autonómicos y planes locales. Por ello, nos trasladamos a los planes autonómicos de Aragón, existiendo uno sólo, que es **I Plan Estratégico de Servicios Sociales** de Aragón, en el que en su capítulo VIII, se incluyen los ejes de intervención, aspectos importantes para poder comprender la planificación de los Servicios Sociales en Aragón. Es imprescindible conocer estos ejes de intervención, ya que la acción de los profesionales se ha de basar en estas líneas.

A continuación, se presentan los distintos ejes de intervención.

- Una línea de intervención sería el desarrollo normativo del sistema de Servicios Sociales, cuyos objetivos se basarían en “*dotar al Sistema de Servicios Sociales de normativa suficiente que garantice el acceso universal al mismo, respuestas adecuadas a las necesidades sociales y la efectividad de los derechos de los ciudadanos en materia de Servicios Sociales*” (I Plan

---

<sup>9</sup> Esto, se encuentra en el apartado III, objetivos y actuaciones, en su punto 2, que trascurre desde la página 75 a la 85, y en la que se mencionan a estos grupos.

Estratégico de Servicios Sociales, 2012-2015, 2012: 122), así como "garantizar el carácter innovador de la normativa aragonesa en materia de Servicios Sociales" (I Plan Estratégico de Servicios sociales, 2012-2015, 2012: 126).

- Otra de las líneas de actuación sería respecto a la estructura territorial y organización funcional, estableciendo como objetivos el "*establecer la organización territorial del Sistema Público de Servicios Sociales para garantizar el acceso de todos los ciudadanos en condiciones de igualdad*" (I Plan Estratégico de Servicios Sociales, 2012-2015, 2012: 128)
- "*Avanzar en la delimitación de funciones entre los diferentes niveles de atención, adecuando las coberturas y desarrollando instrumentos comunes de acceso a las prestaciones sociales del Sistema Público de Servicios Sociales*" sería la tercera línea de actuación (I Plan Estratégico de Servicios Sociales, 2012-2015, 2012: 129).
- La cuarta línea de intervención sería "*atención a las necesidades sociales, en la que se desarrollan tres objetivos, que se basan en garantizar el acceso a los recursos en igualdad, promover la autonomía personal, pudiendo favorecer la integración social, la convivencia en sociedad adecuada, etc.*"<sup>10</sup>(I Plan Estratégico de Servicios Sociales, 2012-2015, 2012: 131-136)
- La quinta de las líneas estratégicas se basa en la coordinación administrativa y cooperación público-privada.
- Una línea estratégica que se considera fundamental es en relación a la calidad, formación, investigación e innovación, ya que la calidad es un derecho fundamental de todos los ciudadanos y por tanto imprescindible en Servicios Sociales.
- Sistema de información de Servicios sociales y comunicación a la ciudadanía, sería el séptimo eje de intervención.
- Por último, el eje de sostenibilidad económica del Sistema.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Para mayor información, páginas 131 a 136 del I Plan Estratégico de Servicios Sociales 2012-2015.

<sup>11</sup> Toda esta información ha sido redactada gracias a las líneas estratégicas que se incluyen en el I Plan Estratégico de Servicios Sociales, en su capítulo VIII, de las páginas 118-152.

Por último, a nivel local, en el municipio de Utebo, cabe resaltar los planes locales. Debido a la inexistencia de Planes en el municipio, se hará mención al el Plan Director Estratégico de Servicios Sociales 2012-2020, de la Ciudad de Zaragoza, ya que el municipio de Utebo, pertenece a la Mancomunidad de Zaragoza.

En él, se establecen varios capítulos en los que se realiza un diagnóstico de la situación actual de las políticas sociales, así como una introducción del marco legal y normativo actual, cuyas leyes ya se han explicado con anterioridad. Por otro lado, se establece la Metodología y participación, así como las líneas estratégicas de acción. Por último, se introduce la ejecución, seguimiento y evaluación de este Plan, así como la memoria económica del mismo.

Para observar como es la planificación, se centrará en las diferentes líneas estratégicas, que se enumeran a continuación.<sup>12</sup>

1. La intervención inclusiva.
2. La organización.
3. Los actores.
4. La Sostenibilidad de los Servicios Sociales.
5. La Cultura de la Calidad.

---

<sup>12</sup> Estas líneas estratégicas se enumeran a partir de lo establecido en el Plan Director Estratégico de Servicios Sociales 2012-2020, en las páginas 53 a 73.

### **3.6- LAS COMPETENCIAS EN SERVICIOS SOCIALES.**

Las Competencias en materia de Servicios Sociales se distribuyen en función de tres aspectos, nivel nacional, nivel autonómico y nivel local. Resaltar que cada comunidad autónoma responde de manera diferente respecto a las competencias, ya que están trasferidas a las mismas y por tanto, existen legislaciones diferentes para cada comunidad autónoma.

Igualmente, destacar que a nivel nacional no existe una legislación estatal en materia de Servicios Sociales que regule sus competencias, por lo que a continuación se realizará referencia a la Constitución Española, en sus artículos 48 y 49, incluyendo aquellas que pueden asumir las Comunidades Autónomas en materia de Servicios sociales en el apartado 20, como competencias de asistencia social.

Por otro lado, en el artículo 149 de la Constitución Española, se hace referencias a las competencias que el Estado tiene de manera exclusiva, incluyendo como una de ellas, el garantizar la igualdad de los ciudadanos españoles en derechos y deberes.

Respecto a las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón, en referencia a los Servicios Sociales, el artículo 9, del Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comarcalizacion de Aragón, menciona que las comarcas podrán ejercer competencias en materia de Accion Social.

El Estatuto de Autonomía, aprobado por la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, y que a partir de ahora, se nombrará como Estatuto de Autonomía únicamente, debe de respetar lo establecido en la Constitución Española, teniendo una potestad legislativa exclusiva en materia de regulación de los Colegios profesionales y su ejercicio, siempre que se respeten las normas de la titulación.

Así mismo, en el artículo 70 y 71 de este mismo Estatuto de Autonomía, se establece en su apartado 34, las competencias en materia de acción social, las cuales se basan en la *"ordenación, organización y desarrollo de un sistema público de Servicios Sociales que atienda a la protección de las distintas*

*modalidades de familia, la infancia, las personas mayores, las personas con discapacidad y otros colectivos necesitados de protección especial".* (Estatuto de Autonomía, aprobado por la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, 2007: Art. 70-71, ap. 34).

Igualmente, hace referencia al papel del voluntariado social, de manera que se pueda fomentar la participación social en actuaciones realizadas a través de entidades tanto públicas como privadas. Por tanto, habrá de existir una relación entre la Administración y el resto de entidades.

Respecto a la cooperación para el desarrollo, aspecto que se cree fundamental también dentro de Servicios Sociales en Aragón, el Estatuto de Autonomía, muestra competencias en esta materia con el fin de poder desarrollar solidaridad en los aragoneses con las personas más desfavorecidas.

Un aspecto clave con el que se trabaja en Servicios Sociales son las políticas de igualdad social, cuyas competencias están transferidas a Aragón y se trata de determinar unas medidas de "discriminación positiva" y de protección social ante determinadas situaciones de riesgo.

Otros aspectos contemplados en Servicios Sociales en Aragón y cuyas competencias también pertenecen a la Comunidad Autónoma, son juventud y menores.

Por último y no por ello menos importante, se hace referencia en el artículo 70-71 del Estatuto de Autonomía en su sección 40 y 41, a las competencias respecto a las asociaciones y fundaciones, así como a la investigación.

En el artículo 75 de esta norma autonómica, se incluyen una serie de competencias compartidas entre Estado y Comunidad Autónoma, aunque directamente referidas a competencias en materia de Servicios Sociales, Acción Social, sólo se incluye políticas de integración de los inmigrantes, así como el desarrollo del artículo 149 de la Constitución.

La Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón, establece en su artículo 45 las Competencias del Gobierno de Aragón en esta materia, que se basan en establecer las directrices de la política general de Servicios Sociales, iniciativas legislativas y de ordenación, llevar a cabo la

legislación autonómica, así como la aprobación de Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón.

Por otro lado, también se establecen competencias en la puesta macha del Mapa de Servicios Sociales y el Catálogo de Servicios Sociales.

Una competencia importante en materia de Servicios Sociales en Aragón, se establece en la sección I, J, en la que se menciona la necesidad de convenios de colaboración con entidades, otras Administraciones, etc., así como la coordinación entre diferentes departamentos.

Es muy importante resaltar que Aragón debe definir las competencias de las entidades locales, respecto a la prestación de Servicios Sociales.

De la misma manera, el departamento de Servicios Sociales deberá crear y desarrollar lo establecido anteriormente.

Los Ayuntamientos y municipios tienen un papel fundamental en materia de Servicios Sociales, quedando recogidas las competencias locales.

La Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón, establece en el artículo 48, las competencias en materia de Servicios Sociales para los municipios de esta Comunidad. Estos son.

- Colaborar con la Administración de la Comunidad Autónoma a la hora de ejercer funciones de inspección y control en materia de Servicios Sociales.
- Crear planes de actuación local en materia de Servicios Sociales y participar, en la elaboración del plan de actuación del área básica en que se integra.
- Permitir la existencia de espacios para la prestación del Servicio Social de Base.
- Asimilar y detectar las necesidades sociales en su ámbito territorial.
- Gestionar las ayudas de urgencia en los municipios en los que haya más de veinte mil habitantes.
- Gestionar los Servicios Sociales necesarios, de acuerdo con la Ley.

A nivel nacional la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, contempla competencias que serán modificadas en 2013.

En 1999, se aprueba la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón. En ella, se establecen competencias para los municipios en materia de Servicios Sociales, pudiendo promover actividades y prestar servicios públicos para satisfacer las necesidades de los usuarios.

En el artículo 42, sección k, se hace referencia a la prestación de Servicios Sociales, estableciendo que generalmente se realiza promoción, protección y prevención de riesgos sociales, así como reinserción social. También se podrán ejercer las competencias que se hayan designado por el propio municipio.

En 2013, se aprobó la Ley que modificaba la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en la que brevemente se puede mencionar que las competencias en materia de Servicios Sociales para los municipios, con menos de 20.000 habitantes, quedan restringidas, atendiendo casos de urgencia, además de llevar a cabo los acuerdos y funciones de los convenios que se deriven de la “negociación” con la Comunidad Autónoma. Por otro lado, para cualquier acción, se deberá de pedir autorización al Gobierno de Aragón.

Las reformas que se proponen en esta legislación, tienen como plazo máximo para llevarlas a cabo, cinco años para aquellos cambios en educación y sanidad, y un año para Servicios Sociales, cuyas competencias serán exclusivas de las comunidades autónomas. De esta manera se eliminarán ciertas competencias que tenían trasferidas los municipios pero que correspondían a las comunidades autónomas. Es muy importante, destacar que aquellas mancomunidades y entidades locales menores que no “rindan cuentas” en menos de tres meses, desaparecerán. También, los servicios municipales, incluidos Servicios Sociales, se someterán a una evaluación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, para comprobar si son eficientes. Es importante mencionar, que los municipios podrán firmar convenios, siempre y cuando se firme la cláusula de garantía de cumplimiento.

---

<sup>13</sup> Información de la entrevista realizada a profesional del Servicio Social de Base de Utebo.

## 4. ANALISIS DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE UTEBO

### 4.1- INFORMACIÓN SOBRE EL MUNICIPIO DE UTEBO

El nombre de Utebo, proviene del latín Octavus, relacionado con Caesar Augusta.

La ciudad de Utebo está situada en la provincia de Zaragoza a 12 km de su capital. Utebo es la tercera ciudad de la provincia, después de Zaragoza y Calatayud, y la quinta de Aragón. Tiene una población de 18.281 habitantes (INE 2012) que se distribuye en tres núcleos: Casco Viejo, El Monte y el Barrio de Malpica.

Pertenece a la denominada Delimitación Comarcal de Zaragoza, siendo el municipio más poblado de la misma sólo por detrás de la capital.<sup>14</sup> El municipio se encuentra en el margen derecho del río Ebro, perteneciendo el 67% de su territorio a tierras de cultivo, limitando con el barrio de Casetas, Alfocea, Monzalbarba, Garrapinillos, Sobradiel y Zaragoza Ciudad.

El municipio tiene una economía basada principalmente en la agricultura y la industria. El patrimonio que Utebo tiene es de mucha riqueza, como es la Iglesia de Nuestra Señora de la Asunción, siendo esta de estilo gótico- mudéjar (S. XVI) y barroco (S. XVIII), teniendo una torre, denominada "Torre de los Espejos", debido a los adornos con los que se creó, azulejos (más de 8000). Así mismo, se encuentra el Centro Cultural Mariano Mesonada, donde se expone la obra de José Orús de manera permanente y la emblemática obra "Monumento a los Caídos", realizada por Julio Tapia.

---

<sup>14</sup> La información sobre el municipio de Utebo y sobre el Ayuntamiento del mismo, ha podido plasmarse gracias a la información extraída de la página web oficial de Utebo.

## **4.2- SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES**

El Ayuntamiento se encuentra ubicado en la Casa Consistorial, que fue inaugurada en 1975. Está situado en la Avda. Zaragoza, 2, frente a la Pl. Constitución.

Su organización se basa en el Alcalde y las concejalías, que abarcan las diferentes materias del Ayuntamiento. Estas son, Concejalía de Servicios Sociales, Consumo e Igualdad, Concejalía de Hacienda, Urbanismo, Personal, Contratación y Vivienda, Concejalía de Educación, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, Concejalía de Cultura, Medios de Comunicación y Fomento de la Actividad Económica, Concejalía de Empleo, Participación Ciudadana, Nuevas Tecnologías y Bolsa de Viviendas de Alquiler (Delegación especial para la puesta en marcha del Plan de Prevención de Residuos), Concejalía de Deportes y Juventud y Concejalía de Festejos y protección civil.

## **4.3- SERVICIO SOCIAL DE BASE DE UTEBO**

### **4.3.1- DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

El área de Servicios Sociales Nº1 del Ayuntamiento de Utebo se encuentra ubicada en el edificio Polifuncional, concretamente en la Avenida Navarra, 12. Los datos de contacto son los siguientes:

- Teléfono: 976 785049
- Correo electrónico: [ssb@ayto-utebo.es](mailto:ssb@ayto-utebo.es)
- Página web: [www.utebo.es/serviciossociales](http://www.utebo.es/serviciossociales)

Por otro lado, el barrio de Malpica cuenta con un centro de Servicios Sociales de Base ubicado en el Centro Cívico María Moliner, localizado en la Plaza Fueros de Aragón, s/n.

- Teléfono: 976 792060
- Correo electrónico: [cmolinер@ayto-utebo.es](mailto:cmolinер@ayto-utebo.es)

#### **4.3.2- NATURALEZA Y DEPENDENCIA**

Los Servicios Sociales Municipales de Utebo tienen un carácter comunitario, primarios. Son la puerta de entrada de los Servicios Sociales a los que la ciudadanía acude para revolver sus distintas necesidades sociales, parte de la Administración pública. En Aragón se les denominan Servicios Sociales de Base.

Los Servicios Sociales de Utebo tienen titularidad pública y dependen directamente del Ayuntamiento de Utebo, de una manera más concreta, de la concejalía de Servicios Sociales, Sanidad, Consumo, Voluntariado e Igualdad, con Rosa Magallón como concejala.

#### **4.3.3- EVOLUCIÓN HISTORICA**

Los Servicios Sociales de Utebo son un servicio público, con una finalidad de prevención, atención directa e integración, al servicio de los ciudadanos, actuando de manera conjunta y organizada en centros, equipos profesionales y unidades de administración, cuya gestión, en este caso es pública.

Como se ha señalado en el marco teórico, la estructura administrativa y técnica de Servicios Sociales generales se encuentra en los Centros de Servicios Sociales, que son el equipamiento básico, comunitario para hacer efectivas las prestaciones de Servicios Sociales, basándonos en la proximidad al ciudadano. El Centro de Servicio Sociales de Base de Utebo es la puerta de entrada al Sistema Público de Servicios Sociales, así como a otras entidades que también forman parte del Sistema de Servicios Sociales.

El Servicio Social de Base de Utebo se crea en 1987, debido a la demanda y a los convenios con el Plan Concertado (1988), en el que se dice que todos los municipios podrán entrar en la prestación de Servicios Sociales. El Servicio comenzó con un único trabajador social, cuyas funciones eran la información y orientación, y animación sociocultural. Años más tarde, en 2003, se incluyó a un trabajador social más y a una educadora social. Posteriormente, a otra trabajadora social. La coordinadora del Servicio

comenzó a trabajar en 1995. Desde 1987 hasta 2014 se ha incrementado el número, siendo actualmente cinco trabajadoras sociales, una trabajadora social externa encargada del Programa Caixa Pro Infancia, una educadora social y una psicóloga.

En 1987, el Servicio Social de Base de Utebo, prestaba únicamente información, orientación. Ya en 1988 se creó el servicio de ayuda a domicilio.

En 1993, con la aprobación de la Decreto 48/1993, de 19 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las modificaciones de prestaciones económicas de acción social reguladas por la Ley 4/1987, de 25 de marzo, se introdujeron prestaciones económicas, como el Ingreso Aragonés de Inserción, la Ayuda de Integración Familiar, las Ayudas de Urgente Necesidad, etc.

En 1995 se empezaron ampliaron las prestaciones como la beca de comedor, y así ha ido ampliándose el marco de prestaciones hasta la actualidad, 2014, incluidas prestaciones, servicios y actuaciones contenidas en el catálogo de Servicios Sociales, y que posteriormente se explicaran.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> En el apartado de descripción de actuaciones se muestran las prestaciones, servicios y actuaciones que actualmente se llevan a cabo desde Servicios Sociales de Base.

#### **4.3.4- LEGISLACIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES EN UTEBO**

En el municipio de Utebo, existen diferentes Ordenanzas y Decretos, que regulan las actividades.

Según las informaciones recibidas por parte de las profesionales del Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Utebo, y las memorias del propio Ayuntamiento, se puede establecer que la normativa básica del Servicio Social de Base es la legislación autonómica, compartida con las diferentes ordenanzas y Decretos del Ayuntamiento de Utebo.

La ordenanza específica por la que se aprueban las bases reguladoras del procedimiento para la concesión de ayudas y subvenciones del servicio social de base del Ayuntamiento de Utebo, aprobada el 11 de mayo de 2010, tiene el objeto de conceder dichas prestaciones mediante un presupuesto que se adjudica desde el Ayuntamiento al Área de Servicios Sociales, y que tendrán que cumplir básicamente los objetivos de atender las necesidades de la población del municipio, pudiendo mejorar su situación. En esta ordenanza, también se establecen los beneficiarios de Servicios Sociales.

Otros Decretos y ordenanzas municipales relacionadas con Servicios Sociales hacen referencia a la concesión de becas de comedor escolar durante el curso, Fondo de Alimentos del Ayuntamiento de Utebo, en cuanto a su creación, desarrollo y regulación, etc.<sup>16</sup> Ejemplo de ello son publicaciones que se realizan en el Boletín Oficial Provincial. Uno de ellos es el BOP 209, de 11 de septiembre de 2013, donde se presenta la Convocatoria de concesiones de ayudas económicas para la asistencia a comedores escolares 2013/2014. Resaltar, que todas estas publicaciones, se realizan una vez aprobada la Ordenanza anteriormente mencionada de 2010.

---

<sup>16</sup> Para más información sobre la normativa vigente del Ayuntamiento de Utebo en otras materias, se puede consultar la página web oficial del Ayuntamiento de Utebo, en su apartado de normativas y presupuestos, tanto con ordenanzas como ordenanzas fiscales.

#### **4.3.5- AMBITO DE ACTUACIÓN**

Desde Servicios Sociales de Base de Utebo se atienden tanto necesidades individuales como grupales o familiares, incluyéndolos en la intervención, atendiendo a la población general que reside y se encuentra empadronado en el municipio, teniendo una necesidad que se debe de subsanar.

#### ***SECTORIAL***

El ámbito de actuación desde un punto de vista sectorial se podría definir como la atención al conjunto de la población. Preferentemente, las personas que acuden a este Servicio, se caracterizan por tener una situación precaria, debido a la época de crisis por la que está atravesando, agravada en muchas ocasiones por problemas en el núcleo familiar, que hacen imprescindible una intervención. Actualmente, las necesidades que más se están atendiendo responden a un factor económico, ya que muchas personas se encuentran con la situación de no poder afrontar los gastos de un día a día.

También, otra de las necesidades que se atiende desde Servicios Sociales de Base de Utebo tiene que ver con la dependencia, personas, mayoritariamente de edad avanzada que se encuentran en esta situación y necesitan de una ayuda para poder afrontarla. Otras necesidades a señalar serían la violencia de género, maltrato infantil, situaciones de riesgo en menores, reagrupaciones familiares, etc.

De esta manera, las características en cuanto se refiere a la población, son muy variadas, ya que en el servicio se atienden desde personas de muy temprana edad, hasta personas que se encuentran en edad muy avanzada, aunque todas ellas necesitan de ayuda y protección social, debido a dificultades económicas, desigualdades sociales, carencia de autonomía personal, marginación social, etc. La población de Utebo, siendo en 2012

(empadronada) 18.281 habitantes, se dedica principalmente a la agricultura, industria y servicios.<sup>17</sup>

## **TERRITORIAL**

El ámbito de actuación territorial la atención se presta desde el centro de Servicios Sociales de Base, en el municipio de Utebo. Hay dos centros Base, uno situado en la zona centro, en el Edificio Polifuncional y el segundo en el Centro Cívico María Moliner, situado en el Barrio de Malpica. A este centro acudirán las personas cuyo empadronamiento se encuentre en las calles de este barrio y la población perteneciente a la urbanización Setabia, situada a las afueras del municipio. Tanto la zona centro como el casco antiguo de Utebo, pertenecen al centro de Servicios Sociales de Base 1.

### **4.3.6- PLANTEAMIENTOS IDEOLÓGICOS O FILOSÓFICOS**

Respecto a la ideología y los planteamientos filosóficos de Servicios Sociales de Base, cabe decir que se puede remitir al Código Deontológico, ya que en él se engloba de una manera muy general las bases del trabajo social y de los Servicios Sociales.

Se trataría de establecer unos criterios tanto éticos como profesionales, debido a la existencia de una necesidad. Entre estos planteamientos ideológicos y filosóficos sería el mejorar el bienestar psicológico y social de los ciudadanos de Utebo, incidiendo en aquellas causas que provocan malestar.

De esta manera, también se trataría de proporcionar los recursos necesarios para paliar situaciones de carencias económicas, sociales, de salud, laborales, etc.

---

<sup>17</sup> Toda esta información, se ha podido extraer de las conversaciones mantenidas con los profesionales del Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Utebo.

#### **4.3.7- OBJETIVOS**

Los objetivos de Servicios Sociales se basan en lo descrito en el segundo artículo, del Título I, de la Ley 5/2009 de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón, que a continuación se exponen.

- Fomentar la responsabilidad, tolerancia y respeto en el conjunto de las relaciones personales, familiares, convivenciales y sociales.
- Favorecer la convivencia de las personas y de los colectivos, fomentando la cohesión social.
- Establecer equitativamente el uso de los recursos sociales disponibles.
- Favorecer la autonomía personal, familiar y de los grupos, a través del desarrollo de sus capacidades.
- Prevenir y atender las situaciones de exclusión de las personas o los grupos y desarrollar estrategias que puedan favorecer su inclusión social.
- Implantar efectivamente la igualdad de oportunidades en las relaciones sociales, sin plasmar ningún tipo de discriminación por razón de género, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Estudiar la realidad social para averiguar situaciones de necesidad de la población, así como para elaborar la estrategia más adecuada con el fin de favorecer y facilitar el bienestar social y mejorar la calidad de vida.
- Favorecer el desarrollo humano, de manera que se asegure el derecho de todos 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.
- Impulsar la participación, el asociacionismo, la acción voluntaria y las demás formas de intervención solidaria en los asuntos comunitarios.
- Tener en cuenta las necesidades derivadas de la falta de recursos y de las carencias en las relaciones personales y sociales, de manera que se pueda evitar la institucionalización segregadora.
- Promover la resolución comunitaria de las necesidades sociales, mediante políticas preventivas y comunitarias en todo el territorio

Las competencias que corresponden a los municipios, incluidas en esta Ley son:

- "Estudiar y detectar las necesidades sociales en su ámbito territorial.
- Elaborar los planes de actuación local en materia de servicios sociales y participar, cuando proceda, en la elaboración del plan de actuación del área básica en que se integra.
- Crear y gestionar los Servicios Sociales necesarios, de acuerdo con los criterios establecidos en la presente Ley.
- Habilitar los espacios necesarios para la prestación del Servicio Social de Base.
- Gestionar las ayudas de urgencia en los municipios de más de veinte mil habitantes.
- Colaborar con la Administración de la Comunidad Autónoma en el ejercicio de las funciones de inspección y control en materia de Servicios Sociales.
- Cualquier otra que afecte a su círculo de intereses y no esté atribuida a otras Administraciones públicas." (Ley 5/2009 de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón, 2009: Art 48)

#### **4.3.8- FUNCIONES**

El Centro de Servicios Sociales, tendrá que realizar unas funciones, que se resumen en:

- Información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento.
- Prevención y detección de situaciones de necesidad tanto personal, familiar como comunitaria.
- Funcionar en materia de atención a personas en situación de dependencia.
- Realización de actuaciones preventivas, con tratamiento social e intervenciones en situaciones de necesidad social, todas ellas, acompañadas de una evaluación.

- intervenir en familias familiares donde puede producirse una situación de riesgo, especialmente, en el caso en el que existen menores en esta unidad familiar.
- Promocionar la inserción social.
- Prestar ayudas a domicilio, Tele asistencia, alojamiento temporal (albergue social municipal) y apoyar a la unidad familiar.
- Favorecer la animación comunitaria.
- Coordinación con los Servicios Sociales Especializados, otras entidades, que actúen en el ámbito de Servicios Sociales.
- Valoración del acceso a prestaciones de carácter económico.
- Atender y gestionar prestaciones de necesidad urgente (en este caso al Ayuntamiento de Utebo).
- Recogida de información sobre los usuarios y gestión de los programas, servicios.

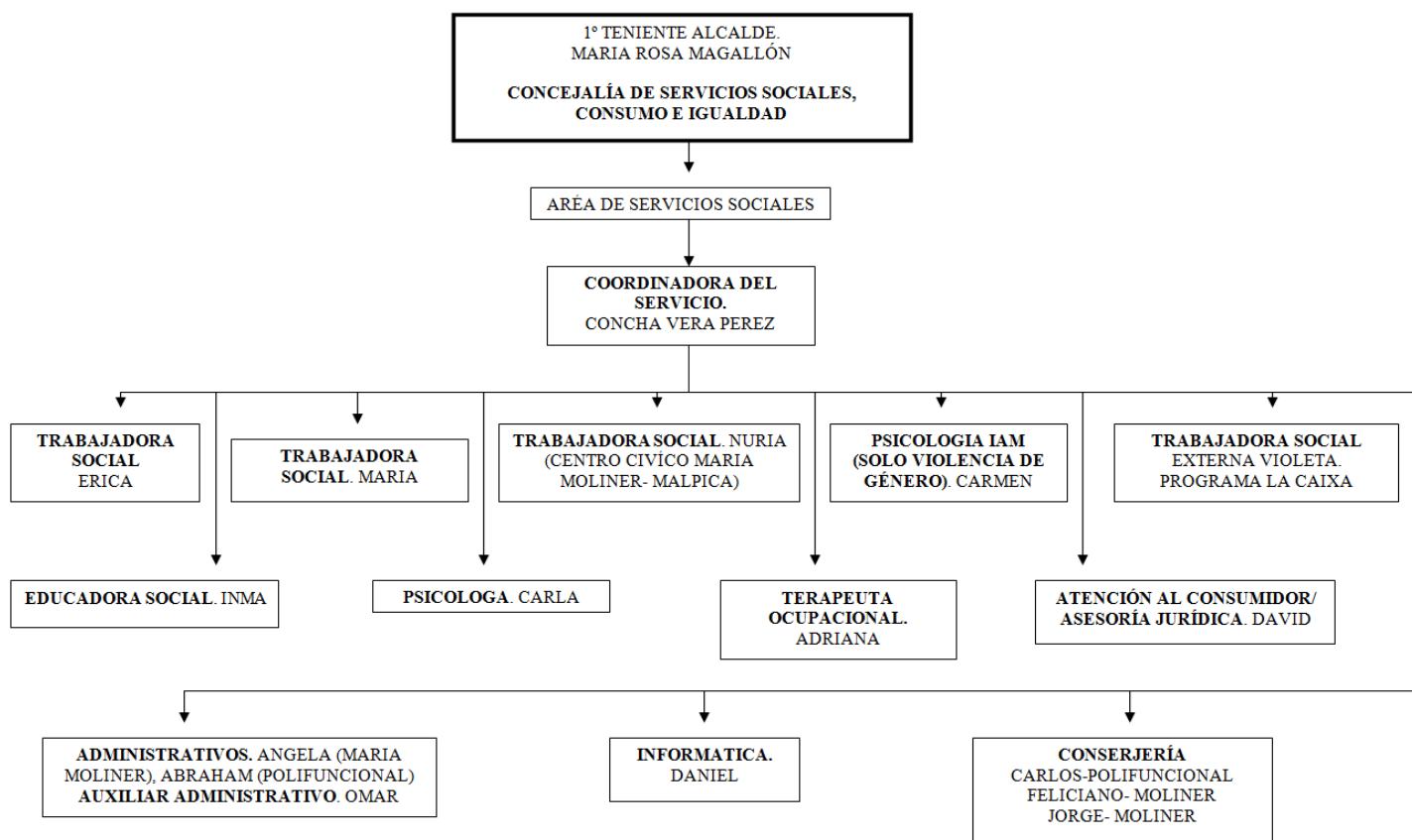
#### **4.3.9- PRINCIPIOS**

Los principios por los que se deben de regir los Servicios Sociales de Base se basan en descentralización, proximidad a los ciudadanos, desconcentración, coordinación, equilibrio y homogeneidad territorial, accesibilidad a la información y a los Servicios Sociales, eficacia y eficiencia en la resolución de las necesidades sociales.

Así mismo, otros de los principios rectores del Sistema de Servicios Sociales según el artículo 5 de la Ley anteriormente citada, son: responsabilidad pública, universalidad, igualdad, equidad, prevención, dimensión comunitaria, autonomía personal, integración en el entorno, atención personalizada y continuada, calidad, participación ciudadana, planificación y evaluación, descentralización, coordinación y cooperación, integración de la perspectiva de género, promoción de la iniciativa y del voluntariado social y transversalidad.

#### 4.3.10- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA: ORGANIGRAMA

La Institución, es decir, el Ayuntamiento de Utebo, está conformado por un área de alcaldía y diversas concejalías, entre las que se encuentra inmersa el área de servicios sociales y empleo. Servicios sociales, como se ha mencionado antes, se encuentra incluida en la concejalía de Servicios sociales, Consumo, Voluntariado e Igualdad. La Concejala encargada de ello es Rosa Magallón. A continuación, se muestra el organigrama del área de Servicios Sociales.<sup>18</sup>



<sup>18</sup> Este organigrama ha sido proporcionado por la Concejala de Acción Social del Ayuntamiento de Utebo, junto con la coordinadora del servicio, aunque la elaboración final ha sido propia.

#### **4.3.11- FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN**

##### **ATENCIÓN**

Los Servicios Sociales de Base de Utebo, realizan la atención a usuarios de martes a jueves, mediante cita previa en horario de 9:00 a 14:00, aunque las profesionales del Servicio, comienzan su jornada laboral a las 8:00 y terminan a las 15:00, de lunes a viernes.

##### **FUNCIONAMIENTO**

El equipo de profesionales realiza acciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras, dirigidas a personas, grupos y a la comunidad en general.

La coordinadora del Servicio se encarga principalmente de la coordinación de diferentes servicios que están funcionando como prestaciones. También, gestiona todo lo relacionado con el área, se encarga de que exista una cohesión en el grupo, reparto de tareas y atención en determinadas situaciones.

Las trabajadoras sociales realizan una atención directa, llevando a cabo una orientación, tramitación, gestión de los recursos más adecuados para subsanar las necesidades de los usuarios. También, mantiene reuniones con el equipo de auxiliares de ayuda a domicilio, que se realizan mensualmente. Cada trabajadora social se encarga de un grupo de auxiliares. Cada una de las trabajadoras tiene delimitada un área. Igualmente, hay una trabajadora social, externa, pero incluida en el equipo, que se encarga únicamente del Programa Caixa Pro Infancia.

Por último, se realiza una intervención individual de los casos, yendo hacia recursos más comunitarios, por ejemplo, en el Programa Caixa Pro Infancia, el beneficiario de cheques son los niños, pero se interviene con toda la familia, acudiendo a maternaje si el niño se encuentra dentro del baremo de

edad para ello, y haciendo evaluaciones del funcionamiento grupal y comunitario. Todos los recursos tienen carácter grupal.<sup>19</sup>

## COORDINACIÓN

Se basa en reuniones que realiza la Concejala encargada del área de servicios sociales con la coordinadora del Servicio sobre el funcionamiento del mismo, realizando reuniones semanales. También, se realizan reuniones de equipo para poder asentar temas generales de funcionamiento, así como seguimiento de los casos. Igualmente, se llevan a cabo reuniones con los encargados del Programa de Intervención Familiar, es decir, entre trabajadoras sociales, educadora social, trabajadora social externa, aunque integrada en el seguimiento de casos, de la Fundación Federico Ozanam, y la psicóloga. A nivel de empleabilidad, se realizan reuniones junto con los profesionales que se encuentran en el centro de Formación de Empleo de Utebo. También, hay coordinación con profesionales de Escuela de Adultos, Salud y Educación, así como con los cuerpos de seguridad.

---

<sup>19</sup> La información sobre el funcionamiento de la institución, se ha extraído de la consulta informal realizada a las trabajadoras sociales del Servicio Social de Base de Utebo, así como por el resto de profesionales del servicio.

#### **4.3.12- ÁREAS DE ACTUACIÓN Y SERVICIOS**

Las áreas de actuación del Servicio Social de Base de Utebo son, atención primaria, infancia y familia, mujer, discapacitados y mayores, cooperación, inmigración y sensibilización, voluntariado social. Dentro de cada una de estas áreas, se incluye una serie de prestaciones y servicios que se señalan a continuación:

##### **1- ATENCIÓN PRIMARIA**

- Servicio de Información, atención y asesoramiento social: se trata de actuaciones realizadas por trabajadoras sociales sobre prestaciones, recursos, procedimientos y servicios.
- Servicio de ayuda a domicilio: son actuaciones que ayudan a una mejora de la convivencia en el entorno.
- Salario Social: Ingreso Aragonés de Inserción (IAI): es un Programa social destinado a personas con necesidad y personas en situación de marginación. Es una prestación económica periódica.
- Tele asistencia: Es un servicio de asistencia a domicilio a través del teléfono, es permanente, que cubre cualquier incidencia o emergencia.
- Ayudas de Urgencia: ayudas económicas de pago único y de carácter extraordinario, las cuales su fin es resolver situaciones de emergencia.
- Banco de alimentos: Los alimentos van dirigidos a personas que no tienen recursos económicos.
- Servicio de intervención familiar: se estudian los casos, más tarde informan al equipo de intervención familiar, entre todos deciden cual es la mejor intervención para dar apoyo a la familia, se compone de psicólogo, trabajador social, y educador social. Este último es un servicio especializado, que se lleva a cabo desde el Servicio Social de Base.

##### **2- INFANCIA Y FAMILIA**

- Información, orientación y/o tramitación de prestaciones sociales: se realiza una orientación sobre prestaciones sociales dirigidas a infancia y familia.

- Becas de comedor escolar: anualmente, se convocan un numero de terminado de becas de comedor escolar.
- Becas y subvenciones de centros de Servicios Sociales especializados: se realiza información y/o tramitación de la solicitud de becas para guarderías, centros de día, residencias, etc.
- Repaso escolar y habilidades sociales: actividad para niños y niñas que necesitan apoyo educativo y en aspectos de desarrollo.
- Ludoteca Infantil: Es un lugar de encuentro y relación social para niños entre 6 y 12 años, que da lugar a la ocupación del tiempo libre.
- Roperos de adultos e infantil: permiten el acceso a que el usuario reciba ropa de adultos e infantil.

### 3- MUJER

- Información, orientación y/o tramitación de prestaciones de violencia de género
- Vivienda tutelada: este recurso es especializado y existe una coordinación entre Servicios Sociales y el IAM.
- GPS para situaciones de maltrato: Es un sistema de alarma para mujeres que han sido maltratadas. Se trata de un Servicio Especializado que se gestiona desde el Servicio Social de Base.
- Atención jurídica: es un servicio especializado que ofrece el Servicio Social de Base para la población en general, aunque hace hincapié en las mujeres.

### 4- DISCAPACITADOS Y MAYORES

- Préstamo de ayudas técnicas: son un conjunto de elementos materiales, que están destinados a facilitar el cuidado, movilidad, tanto de personas dependientes como discapacitados.
- Tramitación de calificación de grado de discapacidad: a partir de tener reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%, se considera que la persona tiene discapacidad.

- Tarjeta municipal de Tercera Edad: mediante esta tarjeta se puede acceder a las actividades que se realizan en Utebo y en el barrio de Malpica.
- Servicio de terapia ocupacional: Se trata de un servicio especializado, que realiza una persona contratada desde el Servicio Social de Base de Utebo, con el fin de conseguir el bienestar de personas de tercera edad, que tratan de ralentizar el deterioro de las mismas.
- Vacaciones/termalismo del IMSERSO: se trata de programas específicos del IMSERSO, dentro de “envejecimiento activo”. El Servicio Social únicamente gestiona las solicitudes.

## 5- COOPERACIÓN

En Utebo, se realiza una convocatoria pública de manera anual para poder subvencionar algunos proyectos de cooperación y ayuda al desarrollo, dirigido a ONG.

## 6- INMIGRACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

- Informe social por arraigo: es la emisión de un informe para solicitar una autorización de residencia por razones de arraigo del trabajador de nacionalidad extranjera, acreditando su estancia continuada en España durante tres años.
- Sensibilización contra el racismo y apoyo a la convivencia: está dirigido a alumnos de los diferentes centros de educación primaria y secundaria del municipio de Utebo, incluidos en este programa.

## 7- VOLUNTARIADO SOCIAL

Se realizan programa de formación y supervisión continua, adaptación y acogida de nuevos voluntarios y actividades de voluntariado<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> Se han podido plasmar los diferentes recursos, servicios y prestaciones que hay en el municipio de Utebo, por las memorias internas del Ayuntamiento de Utebo y a la información de la página web del mismo. Igualmente, el trato y contacto con las profesionales del servicio ha favorecido el desarrollo de las actuaciones y mayor descripción.

***OTROS RECURSOS (especializados):***

- PROGRAMA CAIXA- PROINFANCIA: el programa Caixa Pro Infancia es un servicio especializado dentro el Servicio Social de Base, una iniciativa de la fundación La Caixa dirigida a la infancia en vulnerabilidad social. Es una iniciativa transformadora, la cual busca favorecer el desarrollo de una infancia sana, pudiendo evitar futuras carencias materiales y psicosociales.<sup>21</sup>
- ALBERGUE SOCIAL MUNICIPAL: dentro del municipio, se puede considerar un servicio especializado. Este, lleva menos de un año en funcionamiento, y está destinado a personas que se encuentran en situación precaria, sin tener residencia fija. Las personas que se encuentran en el albergue deben de cumplir con unas normas básicas impuestas por el mismo centro y desde servicios sociales de base, ya que para poder ingresar en el albergue debe de existir entre otros documentos, la aprobación por parte de la trabajadora social, un informe de policía local sobre los antecedentes de la persona, etc.

Por tanto, se puede concluir, diciendo que en el Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Utebo hay servicios generales y servicios especializados, que hacen posible mejorar las situaciones de necesidad social, laboral, económica, familiar, etc., de los ciudadanos.

---

<sup>21</sup> La información sobre el Programa Caixa Pro Infancia la proporciona una trabajadora social externa del Servicio encargada de este, que actualmente ya no se encuentra en el Servicio.

Tabla 2: Comparación de la cobertura del Servicio Social de Utebo respecto al Catálogo de Servicios Sociales.<sup>22</sup>

<b>Prestaciones y Servicios del Catálogo de Servicios Sociales</b>	<b>Servicio Social de Utebo</b>
Servicio de Información, valoración, diagnóstico y orientación social	X
Servicio de Ayuda a Domicilio	X
Servicio de Apoyo a personas cuidadoras	
Servicio de Promoción de la animación comunitaria y de la participación.	X
Servicio de atención para situaciones de urgencia.	X
Servicio de atención de urgencias sociales.	X
Alojamiento Temporal para situaciones de urgencia.	X
Servicio de prevención e inclusión social.	X
Servicio de información y orientación especializada en protección de menores.	
Servicio de información y orientación especializada para la adopción.	
Servicio de información y orientación especializada a mujeres víctimas de violencia.	X
Servicio de información y orientación especializada para la discapacidad.	X
Servicio de información y orientación especializada para jóvenes.	X
Servicio de valoración y diagnóstico de situaciones de desprotección y maltrato de menores.	X
Servicio de valoración de idoneidad para la adopción y los acogimientos familiares.	
Servicio de valoración de discapacidad.	X
Servicio de valoración sobre la necesidad de atención temprana.	
Servicio de valoración de la situación de dependencia.	X
Servicio de atención psicológica a hombres con problemas de control y violencia en el hogar.	
Servicio de atención temprana.	
Servicio de atención integral a las mujeres víctimas de violencia.	X
Servicio de atención pos adoptiva.	
Servicio de mediación familiar.	
Punto de encuentro familiar.	
Servicio de atención a menores en situación de riesgo y desprotección.	
Servicio de intervención con infractores menores de 14 años en el ámbito de protección.	
Servicio de alojamiento permanente para personas mayores en situación de dependencia.	X
Servicio de alojamiento permanente para personas mayores en situación de dependencia.	X
Servicio de alojamiento permanente para personas con discapacidad física en situación de dependencia.	X
Servicio de alojamiento permanente para personas con grave discapacidad intelectual, alteración graves de conducta y en situación de dependencia.	
Servicio de alojamiento permanente para personas con discapacidad intelectual severa, media o ligera en situación de dependencia.	

<sup>22</sup> En el Apartado de Utebo, se marcan las prestaciones y Servicios que bien se tramitan únicamente desde el Servicio o bien tramitan y llevan a cabo en el Servicio Social de Base de Utebo. Muchas de ellas no aparecen porque son servicios específicos que un Servicio Social de Base no tiene competencias para ello.

Servicio de alojamiento permanente para personas con discapacidad mixta, gravemente afectados, en situación de dependencia.	X
Servicio de alojamiento temporal para personas con discapacidad en situación de dependencia.	
Servicio de alojamiento para menores en protección para observación y acogida de urgencia.	
Servicio de alojamiento para menores en protección de acción educativa.	
Servicio de alojamiento para menores en protección para la preparación del acogimiento familiar.	
Servicio de alojamiento para menores en protección con necesidades especiales.	
Servicio de alojamiento para menores en protección para la autonomía personal.	
Servicio de ejecución de medidas judiciales de internamiento en régimen cerrado.	
Servicio de ejecución de medidas judiciales de internamiento en régimen abierto.	
Servicio de ejecución de medidas judiciales de internamiento en centro terapéutico.	
Servicio de alojamiento de urgencia para mujeres víctimas de violencia.	X
Servicio de alojamiento de acogida para mujeres víctimas de violencia.	
Servicio de alojamiento tutelado para mujeres víctimas de violencia.	X mujer en general
Servicio de alojamiento permanente para personas con discapacidad intelectual.	
Servicio de alojamiento permanente para personas con discapacidad física	
Servicio de alojamiento permanente para personas en situación de riesgo de exclusión social.	
Servicio de estancia diurna asistencial para personas mayores en situación de dependencia.	
Servicio de estancia diurna asistencial para personas con grave discapacidad intelectual en situación de dependencia.	
Servicio de estancia diurna asistencial para personas con grave discapacidad intelectual y graves trastornos de conducta en situación de dependencia.	
Servicio de estancia diurna asistencial para personas con discapacidad intelectual severa o media en situación de dependencia.	
Servicio de estancia diurna asistencial para personas con discapacidad física en situación de dependencia.	
Servicio de estancia diurna asistencial para personas con discapacidad mixta gravemente afectadas en situación de dependencia.	
Servicio de estancia diurna ocupacional para personas con discapacidad.	
Servicio de estancia diurna asistencial a media jornada.	
Servicio de estancia diurna asistencial temporal.	
Servicio de atención nocturna.	
Servicio de acompañamiento a los itinerarios individualizados de inserción.	
Servicio de mediación y reparación para menores infractores.	
Servicio de ejecución de medidas judiciales en medio abierto.	
Servicio de emancipación de los jóvenes procedentes de una situación de protección	
Servicio de atención especializada para la inmigración.	X
Servicio de acogida familia no pre adoptivo de menores.	
Servicio de acogimiento familiar temporal de menores extranjeros.	
Servicio de formación para la adopción.	
Servicio de apoyo a la adopción internacional	
Servicio de prevención de la dependencia.	X
Servicio de promoción de la autonomía personal.	X
Servicio de formación para los cuidadores de personas en situación de dependencia.	

Ayudas de urgencia para situaciones generales	X
Ayudas de urgencia específica para menores en situación de protección.	
Ayuda de integración familiar.	
Ingreso Aragonés de Inserción.	X
Ayudas económicas para la inserción de las mujeres víctimas de violencia de género.	X
Prestaciones económicas derivadas de la Ley 13/1982 de integración social de los minusválidos.	X
Prestaciones económicas para la adquisición de prestaciones tecnológicas, ayudas técnicas y adaptaciones en el hogar y para la accesibilidad universal.	X
Pensiones de ancianidad y enfermedad.	
Becas de apoyo para el pago de centros asistenciales.	
Ayudas para familias con hijos e hijas nacidas de partos múltiples o procedentes de adopciones múltiples.	
Prestación complementaria para perceptores de pensión no contributiva.	
Prestación económica para ciudades en el entorno familiar	X
Prestación económica vinculada al Servicio.	X
Prestación económica de asistencia personal.	X
Servicio de dispositivo de alarma para mujeres víctimas de violencia.	X
Servicio de atención telefónica continuada 24 horas para menores.	
Servicio telefónico continuado de atención para mujeres víctimas de violencia.	X
Tele asistencia.	X
Servicio de transporte adaptado para personas en situación de dependencia.	

Fuente: elaboración propia.

Observando la tabla, se puede decir que el Servicio Social de Base tiene un gran abanico de prestaciones y Servicios, en relación a las prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales. Se basan en servicios cuyas competencias están trasferidas a los municipios, pero también se muestran algunas prestaciones y servicios que únicamente se tramitan, por lo que también se han marcado.

#### **4.3.13- RECURSOS**

##### **PERSONALES**

Los Servicios Sociales están constituidos por el equipo de profesionales, que son con cinco trabajadoras sociales del Ayuntamiento de Utebo, una de ellas es la coordinadora del centro, una educadora social, administrativos y auxiliares administrativos, conserjes y peones. Así mismo, trabajadores indirectos serían una trabajadora social contratada de manera externa de la Fundación Federico Ozanam, la cual está centrada en el Programa Caixa Pro

Infancia, aunque incluida en el equipo de intervención, una psicóloga, un abogado para asesoría jurídica y oficina del consumidor, una psicóloga del IAM que atiende los viernes a mujeres víctimas de violencia de género, y auxiliares para la ayuda a domicilio, así como una terapeuta ocupacional.

Igualmente, los voluntarios tienen un papel fundamental en el municipio y en las actuaciones que se realizan desde el Servicio Social de Base.

## **MATERIALES**

Como se ha dicho, existen dos centros Base donde se ubican los Servicios Sociales de Base de Utebo.

- El primero está en el edificio Polifuncional de la avenida Navarra, nº 12 de Utebo.
- El segundo está en el edificio Centro Cívico María Moliner del barrio de Malpica (Utebo).

Por otro lado, se encuentran los especializados, los cuales son:

- Aula del mayor.
- Albergue social municipal.
- Hogar de la tercera edad.
- Banco de Alimentos.
- Edificio Ropero (Centro Cultural El Molino).
- Centro de formación para el empleo.
- Vivienda tutelada.

## **EQUIPAMIENTO**

Existe un equipamiento, que contiene ordenadores, una sala de archivo de expedientes, un equipamiento de materiales técnicos para la dependencia, tales como: sillas de ruedas, camas articuladas o colchones anti-escaras, todo

esto para las personas que lo necesiten en situación de dependencia ya sea temporal o prolongada.<sup>23</sup>

## TÉCNICOS

El programa más utilizado es el SIUSS o la base de datos de la DGA, también se usa todo el material que proporciona la página web del IASS, de la cual se extrae sobretodo documentación para la tramitación de ayudas, prestaciones y servicios diversos.<sup>24</sup>

### 4.3.14- FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTOS

El presupuesto total del Ayuntamiento de Utebo es de 10.241.469,55€. Según la población que en 2013 se encuentra empadronada en el municipio, la partida presupuestaría correspondiente por ciudadano sería de 56.022,48€/habitante.

El presupuesto destinado al área de Servicios Sociales, para el ejercicio 2013, según la memoria interna del propio Ayuntamiento, asciende a 1.125.179,59€, que se desglosan de la siguiente manera:

- Gasto personal: 554.696,32€
- Gasto corriente (todo lo que no es inversión): 249.372,60€
- Transferencias corrientes. Ayudas del Ayuntamiento de Utebo: 143.895,91€
- Inversiones: 185.344,74€
- Subvenciones para cooperación al desarrollo: 87.000,02<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> En el caso de que hubiera stock y una persona sin dependencia, por motivos sobrevenidos, necesitase una ayuda técnica, también se le prestaría.

<sup>24</sup> Esta información ha sido facilitada por los responsables del Servicio social de Base, con los que se tuvo una sesión informal, en la que se recogieron todos los datos necesarios respecto al Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Utebo.

<sup>25</sup> La financiación y presupuestos del ejercicio 2013 es el último que se ha podido conseguir. Las memorias fueron facilitadas únicamente para la observación de las mismas, sin realizar copia alguna de las mismas.

## **5. ANÁLISIS DEL SERVICIO SOCIAL DE BASE DE UTEBO DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS PROFESIONALES.**

Se plasman los datos obtenidos de las entrevistas realizadas a la población objeto de estudio, siguiendo los indicadores previamente establecidos.

Tras la recopilación de información con las técnicas utilizadas, se va a realizar un análisis en profundidad de toda la información que se ha recabado a lo largo del proceso de trabajo de campo, reflejando y resaltando los datos más representativos.

Con todo este proceso, se pretende dar voz a los profesionales de Servicios Sociales, así como al resto de profesionales de Trabajo Social del municipio, sobre la situación actual en la que estos se encuentran y todos los cambios producidos en su recorrido profesional.

### ***ANALISIS DE LOS/AS PROFESIONALES ENTREVISTADOS***

Se seleccionaron los perfiles para las entrevistas profesionales, siendo estas una educadora social, trabajadoras sociales y una psicóloga, todas ellas profesionales del Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Utebo, así como trabajadoras sociales de otras áreas como educación y salud, del municipio de Utebo.

Esto se contrastó con los responsables de Servicios Sociales de Base de Utebo, quienes dieron el visto bueno a ello, facilitando el contacto con las profesionales. Las entrevistas se realizaron de manera individual en lugares donde no se ocasionase intromisión en su trabajo.

Resaltar, que ha existido una gran colaboración por parte del Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Utebo, así como por las profesionales entrevistadas, ya que de los diez contactos que se tenían en un principio, se pudieron realizar ocho entrevistas. Una de las personas que declinó la

entrevista fue por motivos de salud, ya que estaba de baja, y la otra profesional no dio contestación a la solicitud.

Todas las personas entrevistadas son mujeres, de edades comprendidas entre los 24 y 50 años. Todas las profesionales se han de trasladar a Utebo, para poder realizar su jornada laboral en el Servicio Social de Base de Utebo, ya que residen en Zaragoza.

Casi todas las profesionales, realizan alguna otra actividad profesional fuera del Servicio Social de Base, según los datos recabados, como por ejemplo la psicóloga, la cual también trabaja en un gabinete privado de psicología, una de las trabajadoras sociales está inmersa en una Mesa Técnica para la elaboración de un procedimiento de actuación de Violencia de Género, junto con la trabajadora social de educación. Otra de las trabajadoras sociales, está concluyendo el Foro Joven de Utebo.

## **EL ESTADO DE BIENESTAR**

Según los datos recogidos de las profesionales del municipio de Utebo, el Estado de Bienestar se encuentra en una situación de crisis.

*"Los políticos se han cargado todo lo que se ha ido construyendo".*

(Entrevista 1)

*"Todo lo que tenía carácter universal y obligatorio ya no está, por lo que no es un Estado de Bienestar sino asistencialista".* (Entrevista 1)

Según las entrevistadas la educación, la sanidad, los Servicios Sociales están perdiendo su carácter público y universal. En general, muestran una actitud muy negativa y pesimista. Inciden fundamentalmente en los logros conseguidos con la dependencia, diciendo que prácticamente han desaparecido.

*"Se trataría de un Estado que ha pasado a mejor vida, manteniéndose con pinzas, lo que está provocando una precarización." (Entrevista 5)*

*"En general, el Estado de Bienestar es un estado que pasa a mejor vida, como tal se llegó a instaurarse pero con toda la reforma educativa, sanitaria ha dejado de ser, pero ya no tanto de otras personas sino que todos estamos sufriendo una precarización, que produzca que familias incluso teniendo un empleo no lleguen a fin de mes".* (Entrevista 3)

*"En mi opinión se está desmantelando a niveles muy rápidos, quedan muy pocos puntos cubiertos, hay mucha necesidad, llegar al punto de que hay muchas personas sin ningún recurso, pese a niveles altos de formación, beneficiarios autónomos del IAI, que ahora están esperando su prestación, no tiene cubiertas las necesidades básicas. El Estado de Bienestar está moribundo."* (Entrevista 5)

En Utebo, no se diferencia del resto de poblaciones. Por otro lado, se están desmantelando muchos aspectos que antes estaban cubiertos.

*"Nunca hemos tenido un Estado de Bienestar, sino que hemos vivido un aparente bienestar o medio estar, ya que no se pueden satisfacer ciertas necesidades que la población no es capaz de paliar solos."* (Entrevista 5)

*"El Estado de Bienestar, lo obviaría."* (Entrevista 6)

*"Actualmente el Estado de Bienestar está en profundada crisis, hace muchos años que se habla de la crisis del Estado de Bienestar, pero ahora es cuando más amenazados están los servicios públicos, sobre todo para aquellas personas más vulnerables, mayores, discapacitados, etc."* (Entrevista 7)

De otra forma, se ha podido contrastar que dependiendo del área en que se encuentra una trabajadora social, su opinión hacia el Estado de Bienestar cambia, ya que la entrevista 2, perteneciente al ámbito de educación, considera que en este no "se está mal", aunque reconoce que existen muchos recursos, pero están mal organizados.

## **ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO SOCIAL DE BASE DE UTEBO**

Otro de los indicadores que se pretendían estudiar con las entrevistas en profundidad a los profesionales, era la visión de estos sobre la organización del Servicio Social de Base en Utebo y los cambios que se han producido a lo largo de los años.

Muchas de las profesionales entrevistadas, no llevan mucho tiempo trabajando en el Servicio, por lo que la evolución de este indicador no la han podido apreciar, pero es cierto, que están de acuerdo en que el volumen de trabajo en el municipio es muy grande, aunque la coordinación con los profesionales es muy buena y positiva.

*"Para todo el volumen que hay en Utebo, tanto de familias atendidas como de programas, hay bastante buena organización. La coordinación entre el equipo es muy buena, en cualquier momento puedes hablar con ellas y existen muchas reuniones de equipo y la coordinación externa es de las mejores que he visto"* (Entrevista 1)

La organización, según las profesionales, se puede ver muy condicionada por la situación económica, social, política del momento en el que estamos, ya que se producen más recortes y la coordinación es más difícil. Se trabaja en red, con un equipo multidisciplinar y plural. Igualmente, existe coordinación con el tercer sector e incluso con los servicios mercantiles, considerándose una organización y coordinación horizontal.

*"Este Servicio Social tiene un equipo muy potente".* (Entrevista 6)

A esto, quieren referirse a que están muy volcados en la realidad, aunque estén excedidos por la demanda, sin ningún tipo de pretensión. A lo largo de los años, desde que se creó en 1987, por los convenios con el Plan Concertado de 1988, la organización y coordinación del Servicio Social de Base de Utebo ha cambiado mucho, ya que en sus comienzos, tan solo estaban dos trabajadores sociales, que actuaban como animadores socioculturales y

orientaban a los usuarios, y un auxiliar administrativo a tiempo parcial. Ahora, son varias trabajadoras sociales, psicóloga, educadora social, administrativos y además, se han ganado muchos recursos externos, como puede ser el Programa Caixa Pro Infancia, aunque cabe mencionar que por ratio de población, no se cubren los profesionales.

*"La organización de Servicios Sociales de Base de Utebo, yo he visto una evolución muy positiva a nivel profesional, un gran nivel de coordinación con los profesionales que luego se trasmite con los usuarios."* (Entrevista 8)

Por tanto, la evolución que ha tenido se puede considerar buena, ya que se ha construido un quehacer profesional muy importante. Lo que sí que faltaría, sería construir el conocimiento de lo que se hace.

*"El trabajo individual no existe, sino que la función de Trabajo Social se basa en la coordinación con Servicios Sociales, Educación, Salud, Menores, etc."* (Entrevista 2)

## **COORDINACIÓN**

Respecto a la coordinación con otras entidades, profesionales del Gobierno de Aragón, se ha podido contrastar con las entrevistas, que con la entidad privada la coordinación es muy buena, ya que el Servicio Social de Base de Utebo, es considerado un modelo positivo de coordinación entre entidades, aunque todo ello supone un extra de trabajo para las profesionales. Algo que reporta beneficios en los usuarios. En cuanto a Gobierno de Aragón, sí que se puede establecer un déficit en la coordinación, aunque siempre hay que hablar de profesionales y no de instituciones, pero es cierto que la coordinación entre Gobierno de Aragón y Utebo, según el punto de vista de las profesionales, tiene un distancia tremenda.

*"Con entidad privada muy bien, porque por ejemplo el Programa Caixa Pro infancia es privado y hay mucha coordinación y organización entre psicólogos, terapeutas, profesores, etc." (Entrevista 1)*

*"Desde el ámbito educativo se mantiene contacto con fiscalía de menores, centros de salud, centros clínicos y entidades privadas, sobre todo por situaciones de consumo de estupefacientes, pero con algunos hospitales, cuesta esa coordinación". (Entrevista 2)*

## **DIFERENCIACIÓN E INFLUENCIA ENTRE EL SERVICIO SOCIAL DE BASE DE UTEBO Y EL DE ZARAGOZA**

Otra variable estudiada ha sido la diferenciación e influencia entre el Servicio Social de Base del municipio de Utebo, como municipio menor y Servicios Sociales de Zaragoza, estudiando la relación existente con ellos. Las reflexiones de las profesionales que se han podido extraer son que la relación existente con Zaragoza es poca, ya que el municipio tiene mucha autonomía, aunque la mayor diferencia existente con Zaragoza es que los servicios son más específicos, atendiendo en Utebo, muchos ámbitos, muchas tipologías de casos. Sí que es verdad, que existe relación, cuando se derivan ciertos casos.

*"La derivación se suele hacerse más bien en casos de drogodependencias". (Entrevista 4)*

*"Muchas veces Utebo, necesita de estos servicios especializados como CEMAPA, para drogodependencias". (Entrevista 5)*

*"El ámbito sectorial es distinto pero hay relación, en cuanto se derivan casos." (Entrevista 7)*

Debido a la cercanía existente con Casetas, barrio de Zaragoza, la mayor coordinación "exterior", se da con este, tanto a nivel de educación como de infancia. Según los datos recabados, se ha llegado al punto de sobrepasar los límites geográficos y plantear una actuación común.

*"Somos municipios independientes y no mandamos a los servicios de Zaragoza. Si acaso, sí que se ha mandado a alguien en cuestión de drogodependencias"* (Entrevista 4)

Además, las profesionales afirman que las comunicaciones que tiene el municipio para enlazar con Zaragoza, son muy buenas, aunque no se puede realizar la bonificación de transporte, al no ser un barrio de Zaragoza. Así mismo, desde el Servicio Social de Base, se mandan a los usuarios a realizar trámites en la Seguridad Social, INAEM, Extranjería, etc.

*"Yo lo veo como una ventaja en relación a otros territorios más alejados de la capital o peor comunicados, de cara a la búsqueda de empleo, búsqueda formativa, servicios sanitarios."* (Entrevista 7)

## **VENTAJAS Y DESVENTAJAS RESPECTO A OTROS MUNICIPIOS**

Se han estudiado las ventajas y desventajas de estar tan próximos a Zaragoza Ciudad. En cuanto a ventajas, con los datos recabados de las entrevistas, se puede decir que en un Servicio Social de Base como el de Utebo, se tiene una mayor vinculación con los usuarios.

*"En un Servicio Social de Base como este se conoce más y hay mayor vinculación y es más fácil intervenir".* (Entrevista 8)

También, existen multitud de desventajas, como es que las ciudades se "comen" gran parte de la planificación de los servicios y los recursos. Según algunas profesionales del Servicio Social de Base, todo lo específico, entidades, etc., está concentrado en las ciudades y parece que lo municipios como Utebo se han quedado olvidados. Muchas de las entrevistas consideran que Utebo sería como un pequeño barrio de Zaragoza, pero con las diferencias que en el municipio se pueden dar las relaciones que no se establecen en una gran ciudad.

Algo que llama la atención, según las profesionales, es la diferencia de actuación con otros municipios más pequeños o más grandes que Utebo, ya

que se considera que en Utebo, es muy fácil intervenir, es mucho más familiar, considerando que el municipio tiene un tamaño ideal, permitiendo tener una cercanía con el usuario, conocer integralmente su situación y las relaciones familiares. Destacar, que una apreciación de las entrevistadas es que el Servicio Social de Base de Utebo, se diferencia de buena parte de los municipios, ya que el nivel de trabajo y de compromiso de las profesionales es muy alto, no siendo únicamente unas gestoras de prestaciones, sino que también les inquieta la realidad y el volcarse en ella.

*"Es mucho más fácil intervenir en un espacio más pequeño como Utebo, es mucho más familiar que en otros más grandes." (Entrevista 8)*

*"Sí que existen diferencias, simplemente lo que es la demanda, tiene mucha menos demanda y no han crecido en los servicios que se han crecido en servicios sociales de Utebo. Llevan el trabajo social de toda la vida y aquí hemos puesto muchos servicios para atender la necesidad existente." (Entrevista 4)*

Otros datos recabados de las entrevistas en relación a este indicador son que las profesionales creen que existe un gran contraste con otros municipios más pequeños, ya que en estos, los profesionales o usuarios tienen que desplazarse para ser atendidos, aunque las competencias son las mismas. Así mismo, según la entrevistada en Educación, existen diferencias a nivel de ocio y tiempo libre.

## **LEGILACIÓN Y SU IMPACTO EN EL SERVICIO SOCIAL DE BASE**

Un indicador importante, sobre el que se fundamenta esta investigación social es el punto de vista de la legislación y la planificación de Servicios Sociales, analizando como esta pueda condicionar el futuro de estos. Todas las profesionales entrevistadas y que han contestado a esta pregunta, coinciden en que la legislación puede condicionar radicalmente, porque si las leyes tienden a reducir los derechos ciudadanos y los Servicios Sociales, los

afectados ya lo están siendo, son los ciudadanos, pudiendo hacerse la situación de necesidad más aguda.

Según las profesionales, con la nueva ley de racionalización del gasto público, se ha de pedir autorización administrativa al Gobierno de Aragón para poder firmar contratos de ciertas áreas. Un aspecto a destacar de las entrevistas realizadas es que Utebo podría pedir la delegación de competencias, asumiéndolas propiamente, ya que cumple con los requisitos de solvencia y con los criterios de déficit. Además, según las trabajadoras sociales del Servicio Social de Base de Utebo, la gran mayoría de las competencias ya las tenía anteriormente el municipio y no le suponía ningún hándicap.

*"Utebo con toda la ley nueva, hay servicios que los daba como propio y ahora ya no, a nivel burocrático tiene que hacer equilibrios, compañeras que se han quedado en la estacada. La ley para Utebo fatal."* (Entrevista 1)

En función de las respuestas de las profesionales, se ha podido establecer que ellas creen que todas estas reformas que se han llevado a cabo, no han tenido en cuenta a los municipios pequeños, quedándose estos sin competencias, cuando se supone que la proximidad es el factor fundamental para conocer mejor las necesidades de la población.

*"Sería necesaria una planificación exhaustiva, la convocatoria de plazas para sociólogos, no existiendo una conexión entre la praxis y la teoría."* (Entrevista 5).

En cuanto al propio trabajo de los profesionales, decir que ellas creen que siempre que existen cambios en la legislación, existen cambios en el trabajo, aunque la entrevistada 8, comenta que sus limitaciones se ven respecto a la contratación y el número de horas de servicio, pero la verdad que quien realmente lo va a sufrir son los ciudadanos, ya que se presupone que se deben de proteger los derechos de estos y en este momento están siendo vulnerados.

*"Hay que pensar, que nuestro trabajo se basa en lo que marca la ley, en un momento determinado, por lo que también puede condicionar el trabajo profesional." (Entrevista 4)*

En el ámbito de educación, según la entrevistada en este ámbito, puede condicionar mucho la legislación, ya que, por ejemplo, los trabajadores sociales interinos en educación, pueden verse influidos negativamente por la nueva normativa en la que se valora más la formación que la experiencia profesional, aunque esta última haya sido capaz de establecer unas redes y un saber funcionar en coordinación con las partes.

## **FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES**

Un aspecto que se considera importante es la formación de los profesionales, considerando todas las profesionales, que tienen los suficientes conocimientos, pero estos han tenido que ser adquiridos por su propia cuenta, es decir, no se han establecido cursos públicos para poder formarse. Manifiestan que existen cursos de formación, pero abiertos a toda la Comunidad Autónoma, las plazas son escasas o los temas no son los interesantes al momento actual en el que nos encontramos, así como por la gestión de los mismos, que deja mucho que desear.

*"La información que tenemos nosotros es porque nos la buscamos en internet, porque tenemos amigos abogados, porque tenemos un abogado en el Servicio que en un momento concreto nos aconseja." (Entrevista 4)*  
*"Legislación hay suficiente, lo que no hay es tiempo para poder estudiarla y ponerte al día y al caso." (Entrevista 3).*

Otros temas de interés que han surgido en las entrevistas, objeto de formación son que, el Ayuntamiento o la DGA tendrían que tener unas partidas presupuestarias para impartir formación a sus profesionales. Temas de formación, de coordinación con otros agentes sociales, sería uno de los temas para formarse, en cuanto a las funciones que desempeñan, entender los

puestos de trabajo de los demás, siendo más fácil establecer asociaciones. También, se podría formar para la especialización del trabajo, así como la supervisión, gestión, ya no solo desde el punto de vista de las entidades, sino de los recursos de la administración, de la presupuestación.

*"Todo el tema de especialización dentro de los puestos de trabajo, sería bueno, para poder realizar una intervención eficaz"* (Entrevista 8)

El tema de intervención, creen que se trabaja muy poco y no de manera ordenada. Sobre todo, hay que tener interés por formarse. Temas relacionados con la mediación, el trabajo en equipo, la intervención con las familias, también serían objeto de formación.

*"Yo pienso que está muy de moda la mediación y realmente el trabajador social ha tenido que hacer de mediador realmente, en reunir y hacer mediar entre las partes, lo que pasa es que las estrategias dependen de los estudios que tengan y la mediación seria uno de los puntos en los que nos podríamos formar, sobretodo en el aspecto de ser neutral."* (Entrevista 5)

Mencionada la mediación, esta es importante porque realmente muchas veces se debe de actuar como mediador, aprender a ser neutral. Un tema candente en la sociedad y que podría ser objeto de formación, según las profesionales, sería el tema de violencia de género, considerando no solo a la mujer víctima, sino que los hijos también están en situación de riesgo, y las redes sociales, respecto a los riesgos que conlleva su utilización.

## **LEGISLACION ARAGONESA**

Introduciéndose plenamente en la legislación aragonesa, uno de los itinerarios era el cumplimiento de los objetivos de la Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón, considerando las profesionales entrevistadas, que estos no se cumplen, aunque ojala se cumplieran porque el

marco de esta Ley ha sido muy importante. Creen que no se ha realizado un desarrollo reglamentario a nivel de presupuestos, es una Ley que no tiene un contenido claro. Además, es una Ley que se creó en una época de crisis económica y hay cuestiones que no se han llegado a hacer. Es verdad, que se pudo hacer el Catálogo de Servicios Sociales. En definitiva, las profesionales consideran que es una Ley ambiciosa y que se creó en Aragón porque había una necesidad, pero ha estado condicionada por la crisis, produciéndose recortes en los derechos de los ciudadanos.

*"No, pero como ninguna ley, cualquiera que se ponga estos objetivos son muy bonitos de hacerlos en 5 o 10 años, aunque nunca se cumplen."*  
(Entrevista 1)

*"El objeto del trabajo es ese, todas las actuaciones se marcan por esos principios que marca la ley, pero la Ley 5/2009, nació porque era una necesidad pero coincidiendo con una época de crisis que no ha facilitado nada que su desarrollo haya sido el que en esa Ley se plasmó, todo lo que tiene que ver con el Catalogo, la Ley de la dependencia, las reformas del IAI, (...). (Entrevista 4)*

Respecto a los planes actuales, las profesionales, coinciden plenamente en que son muy políticos y poco concretos, respecto a que muchas veces están mediatizados por lo que se pretende hacer. El modelo de centros públicos está yendo hacia atrás. En el trabajo, las profesionales ven que afecta al ciudadano, porque ve que no hay prestaciones, que la Ley no está cumpliendo ninguna finalidad, el empleo es precario, y quien lo está sufriendo es el ciudadano. Según afirmaciones de las entrevistas, estas creen que estamos involucionando muy rápidamente en cuanto al Estado de Bienestar.

*"Bastante políticos y muchas veces poco concretos o poco acertados con la realidad social en la que estamos. Hay intereses políticos que prevalecen, pero luego no se llega al meollo de la necesidad del municipio". (Entrevista 2)*

En el municipio ha afectado la nueva legislación, que modifica la Ley 7/1985, de Bases de la Administración Local tanto en cuanto, consideran que es una desilusión, ya que pueden desaparecer proyectos locales y producirse una centralización en la que la persona queda "ninguneada". Como se ha comentado anteriormente, en principio se ha de pedir autorización para prestar servicios o delegación de competencias, porque el Gobierno de Aragón no delega ni presta los servicios, aunque en Utebo, todavía no ha llegado a suceder. En este momento, las profesionales afirman que esta Ley está paralizando muchas actuaciones de Servicios Sociales, ya que antes, algo que se realizaba de manera rutinaria, ahora hay que esperar a tener una respuesta administrativa.

*"Esta legislación está paralizando muchas actuaciones de Servicios Sociales, puesto que al no tener competencia directa hay que hacer muchos informes, solicitar muchas competencias (...)"* (Entrevista 4)

Por tanto, la consideran un atraso tremendo, ya que se presupone que la entidad está del lado del ciudadano y es la que debe de prestar los servicios, por proximidad, que en este caso sería el Ayuntamiento. Si las competencias no se delegan, creen que no se abordaran con la misma ilusión, ni con la misma rigurosidad con la que se venía haciendo hasta ahora. Destacar, que en el ámbito de educación, la trabajadora social entrevistada, afirma que no les ha afectado mucho.

Por todo esto, ninguna de las profesionales considera que las reformas sean positivas, sino todo lo contrario, totalmente negativas, considerando que esta reforma no ha servido para nada, siendo un atraso tremendo de centralidad, pudiendo llegar a un desmantelamiento de los Servicios Sociales de Base. En concreto, Utebo, es un municipio con solvencia económica que cumple con los criterios de déficit y que ya contaba con todos estos servicios, por lo que la influencia de esta Ley, es totalmente negativa.

*"Estas reformas, yo creo que no son positivas para nuestro trabajo en general, creo que no lo ha agilizado. Dentro de 10 años, a lo mejor pienso otra cosa, pero ahora no." (Entrevista 4)*

## **NECESIDADES Y CARENCIAS**

Otro indicador a estudiar serían las necesidades de los usuarios y las carencias generales del municipio respecto a Servicios sociales.

En primer lugar, las profesionales consideran que existe una carencia total de personal, ya que el volumen de trabajo es muy alto, porque la demanda también lo es.

*"En personal hay carencias por todos los lados, a nivel de trabajo, hay un volumen muy grande, hay una demanda muy grande porque la situación actual lo requiere y las trabajadoras sociales llevan una carga importante de trabajo." (Entrevista 8)*

*"Creo que hay una carencia total de personal, gracias a Dios es un municipio solvente y no hay problema de recursos." (Entrevista 4)*

Las entrevistadas han afirmado que existe una falta de financiación directa por parte del Ayuntamiento en muchos momentos y por ello, se buscan otros recursos en red que cubran esa parte. No quieren decir, que no sea un pueblo solvente y que ni existan recursos, y no haya un interés real por Servicios Sociales, e incluso por parte de los profesionales por sacar muchos servicios y recursos, pero evidentemente sería conveniente, tener un psicólogo de manera permanente, ya que el número de afectados que necesitan de este servicio ha aumentado considerablemente. Es cierto, que creen que hay servicios en los que no se ha trabajado suficientemente, y se tendría que hacer una política más social hacia el colectivo de discapacidad, pisos tutelados, residencias, etc.

*"Hay una falta de financiación directa por parte del Ayuntamiento en muchos momentos y hay que buscar recursos de otros lugares".*  
(Entrevista 8)

Una problemática a destacar por las profesionales, es la burocracia, que existe tanto con el propio Ayuntamiento de Utebo, como con el Gobierno de Aragón.

*"La carencia más importante que se me viene a la mente es el tema de la gestión de las ayudas de urgencias"* (Entrevista 3)

Así mismo, otras carencias que han surgido en las entrevistas serían a nivel de infraestructuras, donde todos los profesionales tuvieran su propio despacho, con sistemas informáticos de calidad, así como una ampliación de la dotación económica para ayudas de urgente necesidad, creación de un comedor social, alimentos para que nadie se quedase sin lo más básico y estudiar al mínimo detalle que necesidades concretas tiene el municipio.

El área de educación, considera que hay una falta de recursos humanos, ya que esta carencia afecta directamente a los alumnos.

## **NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y CAMBIO DE PERFIL**

En relación a las necesidades que presentan los usuarios de Servicios Sociales, mayoritariamente son la vivienda y la carencia de la misma, el tema de empleo, la imposibilidad de conseguirlo. El Programa de Intervención Familiar va dirigido a familias que tienen algún tipo de riesgo, y los perfiles son bastante similares, como cuadros de depresión, ansiedad, estrés, por situaciones de desempleo y cambios en el estatus de vida, afectando todo ello en las relaciones familiares. Ligado a esto, las profesionales observan una necesidad en cuanto a ejercer el rol parental con los menores, siendo un sector de población muy vulnerable. Además el tema de violencia de género es muy importante y preocupante.

*"Económicas, las principales"* (Entrevista 5)

*"Por el tremor fundamentalmente de la crisis, los problemas son económicos, muchas familias, sin decir que lo económico sea la solución de todos los problemas, pero la falta de recursos económicos ha puesto de manifiesto otras carencias y problemáticas en las unidades familiares que de otra forma no se hubieran visto"* (Entrevista 3)

Una necesidad, que no se aborda y que creen que es importante, son los problemas de salud mental, que desde Servicios Sociales no se puede dar respuesta, pero que inciden en el conjunto de necesidades de la persona y su familia.

Así mismo, según los datos recabados de las profesionales, estas consideran que habría necesidades de atención a la multiculturalidad, ya que en Utebo, hay población árabe, latinoamericanos, africanos, etc., que suelen relacionarse con personas de su nacionalidad, y se necesita que esta población se integre plenamente. La sociedad utebera tiene los mismos problemas que la sociedad en general, una carencia de valores, distorsión en la economía, etc.

En el ámbito de educación, la trabajadora social considera uno de los principales problemas a que las familias atendidas están bastante desestructuradas, existiendo una permisividad de padres a hijos. Igualmente, la inversión del ocio y tiempo libre de manera adecuada. Otras necesidades que se atienden desde educación, aunque en su minoría, son trastornos de ansiedad, de alimentación, demandas de un mínimo hábito de estudio. Una necesidad que está en auge y que se está trabajando en ello, ya que los jóvenes no son conscientes de las consecuencias, es el tema de WhatsApp.

Debido a todo este combinado de necesidades que se atienden, las profesionales creen que es imposible cubrir todas las demandas de los usuarios; sí que se intentan cubrir, pero resulta imposible.

*"Tampoco se trata de cubrir todas las necesidades, sino darles los apoyos para que pueda cubrirlas."* (Entrevista 8)

*"No, no se pueden cubrir, sí que hay un abordaje grande, pero a veces con problemas de coordinación y colaboración, estabilidad mental, etc., no se pueden paliar." (Entrevista 7)*

*"No se cumplen ni se cubren totalmente las necesidades de los usuarios."* (Entrevista 4)

Eso no quiere decir que no hagan todo lo posible; desde el Servicio Social de Base se atienden todas las demandas que llegan, pero hay aspectos que se escapan a Servicios Sociales. Existe coordinación con Guardia Civil, Policía Local y con las entidades del municipio. En el ámbito económico, afirman que ninguna familia pasa hambre, pero hay muchas familias en situación de precariedad crónica, que llevan mucho tiempo subsistiendo de prestaciones sociales.

*"En la medida de lo posible, ya que las necesidades son amplias e infinitas." (Entrevista 3)*

Debido a la crisis económica, han podido observar una evolución impresionante en el perfil y la demanda de los usuarios, encontrándose en un principio un perfil de Servicios Sociales "más de toda la vida", generación tras generación, pero ahora con la crisis, han visto que acuden familias totalmente normalizadas, que se encuentran en una situación económica precaria, derivando en otras problemáticas.

Cabe decir, que manifiestan que hace 20 años se produjo una situación parecida a la de ahora. El perfil de los usuarios era primeramente de servicios de ayudas a domicilio, transeúntes que acudían a por un bocadillo, parados, toxicómanos, etc., cambiando actualmente a personas que no tienen recursos y que no les queda otra opción que acudir a Servicios Sociales. Tradicionalmente, era la familia la que prestaba la ayuda, pero llega un momento en el que está ya no puede más.

*"En estos últimos años mucho más, realmente cuando yo llegue era un pueblo rural pequeño, pero ahora hay mucha inmigración, hay mucha*

*pobreza, no hay sentimientos pero sí que hay familias viendo en situación miserable.” (Entrevista 6)*

Por tanto, un perfil concreto según las entrevistadas sería, unidades familiares, precarizadas por la falta de empleo, porque Utebo no se caracteriza por tener una tasa alta de tercera edad, pero están apareciendo muchas unidades familiares monoparentales y muchas unidades familiares de escasos recursos económicos, que pueden derivar en otras necesidades.

En el ámbito de educación, se comenta que se ha notado mucho el tema de crisis económica, en cuanto a hábitos y situaciones familiares, en la que los hijos se ven influenciados por la situación que se vive en casa. Sí que se ha producido un cambio respecto a la formación, ahora hay más jóvenes que se decantan por la formación profesional, en vez de estudios universitarios.

## **PRESTACIONES**

En relación a todo esto, se ha querido estudiar el indicador de prestaciones, en cuanto a tanto, ha evolucionado el municipio en prestaciones y en su calidad.

*“En cuanto a prestaciones básicas, no ha variado muchos, sigue estando las del 93, pero en Utebo las prestaciones propias sí que ha habido evolución.” (Entrevista 4)*

Las profesionales coinciden que respecto a las prestaciones básicas, no ha variado mucho, ya que se siguen rigiendo por la legislación del 93, pero respecto a las prestaciones propias del Municipio, sí que han evolucionado, respecto a número de prestaciones concedidas. Un ejemplo que muestran es que en 2003, se concedieron tres becas para comedor escolar y en 2014, se han concedido 60. Otro aspecto que ha cambiado es la tramitación de algunas prestaciones, por ejemplo, las ayudas de urgente necesidad se enviaban al Gobierno de Aragón para su resolución, y ahora se realiza toda la tramitación desde el propio Ayuntamiento de Utebo. También el Ingreso Aragonés de

Inserción, ha aumentado en número de beneficiarios, de tener 10 personas por trabajador social, a en estos momentos atender a 60 beneficiarios de IAI, anualmente. Es verdad, que a partir de la crisis económica, han experimentado un incremento del volumen de prestaciones gestionadas, en concreto desde 2009, han aumentado en un 70 - 80% respecto a años anteriores.

*"Ha tenido mucha evolución en cuanto a prestaciones, habiendo ya este año 60 becas, ese es un ejemplo." (Entrevista 6)*

Respecto al segundo punto de análisis de este indicador, la calidad de las prestaciones, se ha podido contrastar con las profesionales que debido al volumen de trabajo, las prestaciones económicas tienen carácter de "parche", es decir, se van cubriendo algunas necesidades sin solucionar el problema central. Además existe una gran burocracia y tardanza en la resolución de ayudas. Se pierde la atención integral a la persona y a la familia, y se centra fundamentalmente en las necesidades de tipo económico. Por ello, muchas veces se pierde calidad en la atención, así como en las prestaciones.

*"Las ayudas económicas, IAI, AIF, tendrían que tener un buen seguimiento y una labor de intervención y cada vez más son las personas las que lo piden, y es imposible que se puedan realizar." (Entrevista 1).*

*"Yo creo que las prestaciones están cumpliendo un papel fundamental para las familias, pero sí que es verdad que tienen que cumplir no con dar una limosna, sino una ayuda más sobre la persona, que es lo que estamos trabajando a través de los itinerarios de inserción, con los cheques, etc. Siempre que haya un proceso de transformación."*  
*(Entrevista 6)*

Otros aspectos que se han analizado son las subvenciones para asociaciones, etc., éstas han descendido en estos últimos años. Además, el trabajo formativo, preventivo y educacional se ha visto dificultando. Las profesionales afirman que las prestaciones de dependencia son las que ha

experimentado una mayor disminución y que las cuantías de las distintas prestaciones no han aumentado en los últimos años.

*"Lo único que antes eran en pesetas y ahora en euros". (Entrevista 4)*

## **SITUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO SOCIAL DE BASE DE UTEBO**

Para terminar con el análisis de estas entrevistas, se estudia el indicador de opinión general sobre la situación actual de Servicios Sociales, respecto a la opinión que despierta el Servicio Social de Base en Utebo.

En definitiva, consideran que Utebo es un municipio que tiene muchos recursos y que los utiliza muy bien, aunque tiene un volumen de trabajo muy alto. Realizan una labor muy positiva, familiar, muy preocupados por la situación de cada una de ellas. Por ello, el Servicio Social de Base de Utebo tiene muchos aspectos positivos.

*"Todo es mejorable como en todos los sitios, pero creo que está bien, se necesita más personal, porque mis compañeras no llegan, pero creo que están en una posición muy buena, aunque se podría estar mejor."*  
(Entrevista 1)

Aun con todo, las profesionales manifiestan preocupación por la nueva Ley de Bases de Régimen Local, ya que da la sensación de que se quiere realizar una tremenda optimización de los recursos.

*"Una preocupación muy fuerte, porque para prestar cualquier servicio hay que pedir autorización al Gobierno de Aragón, ya que es una competencia que va a ser de este y hay un miedo, tanto político como profesional por donde acabara toda esta reforma y cómo repercutirá en el Servicio Social de Base."* (Entrevista 5)

En conclusión, es un Servicio con ilusión, porque los profesionales no se rinden, es la esperanza lo que les guía, ya que se puede contribuir de alguna

manera, con su trabajo a que la calidad de vida de los usuarios sea un poco mejor, debido a que los Servicios Sociales son parte de la vida de los mismos. Es calificado como un Servicio polivalente en el que todos los profesionales, en un momento dado realizan cualquier función, hacer un oficio, hablar con el Alcalde cuando no puede la coordinadora, coger el teléfono, etc.

*"Es un servicio muy valorado, somos un poco como la policía, todo el mundo lo critica, pero es donde va a pedir ayuda."* (Entrevista 4)

*"Me gusta ver que no se rinden, que estamos en un momento en el que se está pudiendo mantener y crecer, si se nos permite."* (Entrevista 6)

Por último, desde el ámbito de educación, la opinión y punto de vista es muy buena, ya que se puede derivar a muchos jóvenes a actividades del municipio, a Servicios Sociales, etc. Es considerado un municipio con muchos recursos para los jóvenes y sus familias, funciona bien y en comparación con Casetas, barrio de Zaragoza, anexo a Utebo, no tiene ni la mitad de recursos.

*"Municipio que tiene recursos, que funciona bien y que tiene una coordinación, teniendo una amplitud de actividades muy buena. La percepción es muy positiva."* (Entrevista 2)

La delimitación temporal ha imposibilitado la realización de más entrevistas, aunque estas hubieran ampliado el conocimiento, como por ejemplo, a voluntarios de Servicios Sociales y a la terapeuta ocupacional.

Sin embargo, se han cumplido las expectativas propuestas para las mismas, resultando una experiencia enriquecedora tanto en lo relativo al trabajo de investigación, como para el aprendizaje y satisfacción personal.

## 6. CONCLUSIONES

El desarrollo de la investigación ha contribuido a un mayor conocimiento sobre la realidad social del Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Utebo, así como la opinión de las profesionales que trabajan en este ámbito, y en el municipio, a través del contacto directo con ellas.

Todo el proceso de investigación social en el que se ha estado inmerso, ha servido para adquirir un mayor conocimiento del sector y de la experiencia de los profesionales.

Tras la aplicación de diferentes técnicas utilizadas en este estudio se han obtenido una serie de datos, que una vez analizados, desde la perspectiva del Trabajo Social, se ha llegado a una serie de conclusiones.

El análisis de los datos obtenidos por fuentes secundarias, me ha permitido profundizar en la definición y delimitación de los Servicios Sociales, su organización, así como la principal legislación con la que estos se sustentan. Así mismo, se ha podido recabar la suficiente información para reflejar el papel de la planificación y las competencias de estos. Todo ello, estableciendo una evolución cronológica en el tiempo, con los cambios producidos.

De esta manera, se ha podido cumplir con el objetivo general 1, que consiste en: conocer la evolución legislativa en materia de Servicios Sociales. Así mismo, también se han cumplido todos los objetivos específicos en los que se divide este primer objetivo general, los cuales se basan en plasmar la legislación nacional, autonómica y local en materia de Servicios Sociales, además de investigar y reflejar el papel de la planificación en Servicios Sociales en Aragón, a través de diferentes Decretos, Ordenanzas, Leyes y resto de normativas. Por otro lado, se ha podido conocer las competencias, establecidas legislativamente para Servicios Sociales.

Habiendo logrado este primer objetivo planteado, y conociendo todos los puntos mencionados, se ha podido llegar a cumplir con el segundo de los objetivos generales de la investigación, que se centra en, analizar el Servicio Social de Base del Municipio de Utebo, conociendo la opinión de los profesionales sobre el mismo, reflejando los objetivos, principios, funciones,

planteamientos ideológicos y funcionamiento por los que se rigen, así como las áreas de actuación del Servicio Social de Base de Utebo y su financiación. Así mismo, se ha podido establecer una relación de legislación local. Se ha conseguido uno de los principales fines, dar voz a los profesionales de Servicios Sociales de Base, conociendo así su opinión y punto de vista sobre el funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales y todos los cambios que se han producido en la profesión.

Respecto a las variables analizadas las principales conclusiones son las siguientes:

1. La profesión de Trabajo Social está feminizada, ya que la mayoría de profesionales de este ámbito son mujeres. Esto se puede constatar en los Servicios Sociales de Utebo, donde todas las profesionales son mujeres. La edad entre las profesionales oscila entre 24 y 50 años. Podemos apreciar que, como ocurre en la mayoría de los Servicios Sociales, los trabajadores sociales forman parte de un equipo interprofesional conformado por educadores sociales y psicólogos. Se trabaja en red, mediante una organización horizontal.
2. La mayoría de las profesionales consideran que el Estado de Bienestar se encuentra en un Estado de decadencia; se ha podido apreciar que ya no se trata de un Estado de Bienestar, sino más bien un estado asistencialista, en el que se están vulnerando los derechos de los ciudadanos. Una frase que definiría esta conclusión sería, de Estado de Bienestar a Estado Asistencialista.
3. Utebo es un municipio con muchos recursos y con una autonomía bastante amplia, atendiendo muchas tipologías de casos, por lo que la relación existente con otros Servicios Sociales es escasa.
4. Existen diferencias respecto a municipios más pequeños y con menor cercanía a Zaragoza ciudad, siendo Utebo, un municipio con muy buenas comunicaciones y con ventajas a la hora de prestar atención a los usuarios, ya que en espacios más dispersos, la movilidad y disponibilidad de los profesionales es menor que en municipio como Utebo.

5. La formación continua de los profesionales que trabajan en Servicios Sociales constituye un elemento indispensable para la buena ejecución de su trabajo, ya que favorecerá una intervención eficaz y positiva con los usuarios. Los profesionales municipales manifiestan disponer de una buena formación, aunque hay algunos temas que podrían profundizar o ampliar sus conocimientos, se trata de temas en auge actualmente. Estos son principalmente la mediación, ya que muchos trabajadores sociales tienen que actuar como mediadores y como parte neutral en muchas situaciones reales, lo que les ayudaría en todo el proceso, en segundo lugar la supervisión y por último en violencia de género, ya que se trata de un tema candente y en auge en la sociedad, y se considera imprescindible que los profesionales estén formados en ello. Además de una buena formación, el gran recorrido profesional de las profesionales de Servicios Sociales, favorece una intervención con resultados positivos, eficaces y eficientes. Por otro lado, he podido comprobar que las profesionales conocen la realidad social actual y se encuentran formadas, aunque según los relatos de las misma, lo tienen que realizar de manera individual, ya que en las instituciones "existe un vacío" sobre cursos de formación. Las profesionales tienen que buscar formación porque su propia Institución (u otras relacionadas) no ofrecen una adecuada formación.
6. La demanda ha crecido en estos últimos años y las profesionales están superadas por ello. La crisis económica en la que estamos inmersos, ha sido uno de los factores claves que ha cambiando totalmente el perfil de los usuarios de Servicios Sociales y aumentando exponencialmente la demanda. Esto conlleva la necesidad de un incremento de personal, de manera que el Servicio pudiera atender las necesidades sin existir tanto colapso. Una frase respecto a esto sería, en los últimos años se ha producido en aumento tremendo en la demanda y han cambiado radicalmente los perfiles de Servicios Sociales.
7. Siguiendo con la anterior conclusión, se ha detectado otro tipo de carencias relacionadas con los recursos, la financiación, etc. El Servicio

Social de Base de Utebo, se basa en las partidas presupuestarias destinadas anualmente para ello. A pesar de que se ha producido un incremento respecto a años anteriores, el presupuesto destinado a la acción social municipal resulta claramente insuficiente. Por ello sería necesario una mayor partida presupuestaria por parte de los entes públicos, así como una financiación a través de proyectos de entidades privadas, como es el ejemplo de Fundación Federico Ozanam, que desarrolla el Programa Caixa Pro Infancia en el Servicio Social de Base de Utebo. Una frase que podría resumir esta conclusión sería, sin personal y sin recursos suficientes, el Servicio Social de Base de Utebo, no puede cubrir todas las necesidades de los usuarios.

8. Las prestaciones básicas de Servicios Sociales no han variado respecto al año 1993, tanto en tipologías de prestaciones como en cuantías. En cambio, en el municipio de Utebo, se ha producido una evolución considerable respecto a prestaciones y servicios en materia de Servicios Sociales, ampliándose en su tipología y cobertura. Un ejemplo de ello, serían las becas de comedor, ascendiendo en el año 2014 a 60 becas concedidas.
9. La legislación actual en materia de Servicios Sociales, puede condicionar el futuro de estos y el de las profesionales que trabajan en el ámbito. Las profesionales creen que los planes y leyes son muy políticos y poco concretos, algo que he podido corroborar con el análisis legislativo del trabajo de investigación. Por ello sería necesario que todo aquello que se realice en materia legislativa de Servicios Sociales, sea en función de las necesidades y demandas de la población objeto de Servicios Sociales y no en base a pensamientos, ideologías y valores de los partidos gobernantes en el momento, ya que no se trata de aprobar una ley "bonita", sino que su aplicación sea positiva, eficaz y eficiente. Una frase que creo que es adecuada para esto es, aprobación de legislación eficaz y eficiente, de manera que se adecúen a las necesidades de la población y condicione positivamente el trabajo en Servicios Sociales.

10. Las reformas legislativas se prevé que sean negativas para Utebo, ya que este, se quedará sin competencias en muchos ámbitos, aunque al Ayuntamiento no le supone ningún hándicap el tener adquiridas esas competencias. De ser un municipio con un amplio abanico de posibilidades, se pasará a una disminución de las oportunidades y derechos de los ciudadanos.
11. El Servicio Social de Base de Utebo es un servicio donde las profesionales trabajan con calidad y procuran que esta sea un poco mejor en la vida de los usuarios. Las profesionales de Servicios Sociales trabajan procurando la mejora de las condiciones de los ciudadanos, interviniendo con calidad.
12. Muchas profesionales dedican más horas de las acordadas por contrato, sin ser remuneradas, para poder "sacar el trabajo adelante" y cumplir con los objetivos marcados con los usuarios es otra característica que quiero destacar. Esto, resulta de la implicación de las profesionales, de su afán por cubrir las demandas de los usuarios del Servicio Social de Base y por cumplir con los objetivos marcados por la Institución, pero indiscutiblemente muestra una disfunción organizacional y una carencia de recursos humanos.
13. En general la Institución pública, cumple con los objetivos marcados y realiza un excelente trabajo, que reporta bienestar en todo el municipio. Un aspecto clave en este sentido hace referencia a la coordinación. Se ha constatado que en todos los niveles existe un grado satisfactorio de coordinación, ello ayuda a que las intervenciones tengan resultados favorables. El Servicio Social de Base de Utebo es un modelo positivo de coordinación entre entidades, donde los profesionales hacen que esta resulte efectiva.
14. El Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Utebo da gran importancia al voluntariado, en muchas de las actuaciones que se llevan a cabo, son a través de voluntarios. Ejemplo de ello son el fondo de alimentos, cuya gestión, reparto, etc., está a cargo de voluntarios,

ropero de adultos e infantil, etc. Los voluntarios son una pieza fundamental en el trabajo que se realiza desde Servicios Sociales.

15. A nivel de Políticas Sociales Publicas, ya mencionadas anteriormente, es necesario que se contemplen los proyectos locales, que se desarrollan desde este Ayuntamiento, ya que estos son el punto más cercano a los ciudadanos, conociendo más cercanamente cuáles son sus necesidades y como se pueden satisfacer total o parcialmente. Una frase que podría resumir esta conclusión sería, son necesarios los proyectos locales en un Servicio Social de Base.

Concluyendo, comentar que ha sido muy gratificante poder "*trabajar*" con todas estas personas, profesionales, ayudándome a conocer de manera más realista la situación de Servicios Sociales, en general, y del Servicio Social de Base en Utebo, en concreto. Tienen unas actitudes muy buenas y su trabajo es admirable.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Adelantado, J. (2000). *Cambios en el Estado de Bienestar: Políticas Sociales y desigualdades en España*. Barcelona, España: Icaria Editorial.
- Aleman Bracho, M. C. (s.f.). *Una perspectiva de los Servicios Sociales en España*. (U. d. Granada, Ed.) Recuperado el 24 de Febrero de 2014, de [http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5870/1/ALT\\_02\\_12.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5870/1/ALT_02_12.pdf)
- Aleman, C. y García (1999). *Fundamentos del Bienestar Social*. Valencia, Estapaña: Tirant lo Blanch.
- Ayuntamiento de Utebo. Disponible en <http://www.utebo.es/> (última visita 18/05/2014).
- Ayuntamiento de Utebo (2013) *Memorias internas del Ayuntamiento*.
- Ayuntamiento de Zaragoza (2012) *Plan Director Estratégico de Servicios Sociales 2012-2020*. Zaragoza: Área de acción social y Deportes. Disponible en:  
<https://www.zaragoza.es/cont/paginas/noticias/Plan%20Director%20Servicios%20Sociales%2012-19.pdf>
- Berzosa, C. (2003). *El Bienestar en la Economía Mundial*. (Vol. 7). Madrid, España: Piramide.
- Brezmes Nieto, M. (2009). *Propuesta para la configuración de un modelo actualizado de Servicios Sociales Municipales*. FEMP. Federación Española de Municipios y Provincias. Disponible en [http://www.femp.es/files/566-894-archivo/nuevos\\_servicios\\_sociales.libro.pdf](http://www.femp.es/files/566-894-archivo/nuevos_servicios_sociales.libro.pdf)
- Cáritas (2011). *Retrasos en el acceso a los Servicios sociales Públicos y a las prestaciones económicas*. Zaragoza: Servicio de Estudios Sociales, Gestión del Conocimiento, Caritas Diocesana de Zaragoza
- Casado, D. y Guillen (2005). *Manual de Servicios Sociales*. Madrid: CCS.
- Centro de Estudios Económicos Tomillo (2010). *Los 10 años de los Planes Nacionales de Acción para la Inclusión Social en el Reino de España*.

Ministerio De Sanidad, Política Social e Igualdad. Disponible en:  
<http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/inclusionSocialEspana/informesyEstudios/diezAnos.pdf>

- Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill
- Dirección General de Bienestar social y Dependencia (2012) *I Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2012-2015*. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Disponible en:  
[http://aragonparticipa.aragon.es/sites/default/files/i\\_plan\\_estrategico\\_de\\_servicios\\_sociales\\_de\\_aragon\\_2012-2015.pdf](http://aragonparticipa.aragon.es/sites/default/files/i_plan_estrategico_de_servicios_sociales_de_aragon_2012-2015.pdf)
- Espaing-Andersen, G. (2007). *El Estado de Bienestar ante los nuevos riesgos Sociales*. Vitoria-Gasteiz: Federación de Cajas de Ahorro Vasco-Navarras.
- Fantova, F. (2008). *Sistemas Públicos de Servicios Sociales: Nuevos derechos, nuevas respuestas*. (C. D. Humanos, Ed.) Bilbao, España: Universidad de Deusto.
- Gimeno Ullastres, J. (2007). *Estado de Bienestar: evolución y perspectivas en VV. AA: El Estado de Bienestar ante los nuevos riesgos sociales*. Vitoria-Gasteiz, España: Federación de Cajas de Ahorro Vasco Navarras.
- Gobierno de Aragón. Disponible en <http://www.aragon.es/> (Última visita: 22/02/2014)
- Grassi, E. (1993). *La implicancia de la investigación en la práctica profesional de Trabajo Social* en Revista de Treball Social Nr. 135. Barcelona.
- Guillen, D. &. (2003). *Manual de Servicios Sociales* (Vol. 3º ed. ). Madrid, España: CCS.

- Gutierrez, A.(1996). "Uría y manía" de los Servicios Sociales en España. Valencia. Primer Congreso Nacional de Escuelas Universitarias de Trabajo Social. *Política Social y Bienestar Social* (1996), Valencia.
- Gutiérrez, A (s.f) *Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en España (once años del Plan Concertado)*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza. Disponible en [www.dialnet.es](http://www.dialnet.es)
- Gutiérrez, A (s.f). *Pasado, presente y futuro de los Servicios Sociales españoles. Acciones e investigaciones sociales.* Disponible en <http://www.unizar.es/centros/eues/html/archivos/temporales/03 AIS/AIS 03 03.pdf>
- IASS, Instituto Aragonés de Servicios Sociales apartado de discapacidad, Disponible en <http://iass.aragon.es/discapacitados/discapacitados.htm> (Última visita 20/04/14)
- INE, Instituto nacional de estadística, Disponible en <http://www.ine.es/> (Última visita 10/05/14)
- IOE, C. (Febrero de 2011). *Una evaluación del Bienestar social partir del Barómetro social de España.* Recuperado el 20 de Febrero de 2014, de <http://www.colectivoie.org/uploads/427ec1fa5c2e2609daff8564be6839ecf9babe3f.pdf>
- Macionis, JJ y Plummer, K (1999). *Sociología*, Madrid: Editorial Rentice-Hall.
- Marshall, T.H. Bottomore T. (1998). *Ciudadanía y clase social*, Madrid: Alianza
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Disponible en <https://www.msssi.gob.es/> (Última visita 22/04/2014)
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2007) *Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales 2007-2008.* Disponible en

<https://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/planConcertado/home.htm>

- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2008) *Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales 2008-2009.* Disponible en <https://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/planConcertado/home.htm>
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2009) *Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales 2009-2010.* Disponible en <https://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/planConcertado/home.htm>
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2010) *Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales 2010-2011.* Disponible en <https://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/planConcertado/home.htm>
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2011) *Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales 2011-2012.* Disponible en <https://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/planConcertado/home.htm>
- Peces Barba (1991). *Humanitarismo y Solidaridad Social*, en "Las entidades no lucrativas de carácter social y humanitarios". Colección Solidaridad nº 1. Madrid: Fundación ONCE.
- Sanz, A. (2001) *Acción Social y Trabajo Social en España. Una revisión Histórica*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, Departamento de psicología y sociología. Disponible en

[http://www.unizar.es/centros/eues/html/archivos/temporales/13\\_AIS/AIS1\\_3.pdf](http://www.unizar.es/centros/eues/html/archivos/temporales/13_AIS/AIS1_3.pdf)

- Sebastián, L. (1996). *La solidaridad: «Guardián de mi hermano».* Barcelona: Ariel.
- Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad (2013) *Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2013-2016.* España: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Disponible en [http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/PlanNacionalAccionInclusionSocial\\_2013\\_2016.pdf](http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/PlanNacionalAccionInclusionSocial_2013_2016.pdf)

## NORMATIVA

- Constitución Española (1978). *Boletín Oficial del Estado, 311* (1978, 29 de diciembre).
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (1985, 2 de abril) *Boletín Oficial del Estado, 80*, (1985, 3 de abril).
- Ley 4/1987, de 25 de marzo, de ordenación de la acción social. (1987, 25 de Marzo) *Boletín Oficial del Estado, 86* (1987, 10 de Abril).
- Real Decreto 791/1988, de 20 de Julio, por el que se determina la estructura orgánica inicial del Ministerio de Asuntos Sociales (1988, 20 de julio) *Boletín Oficial del Estado, 176* (1988, 23 de julio).
- Ley 9/1992, de 7 de octubre, del Voluntariado Social (1992, 7 de octubre) *Boletín Oficial del Estado, 264* (1992, 3 de noviembre).
- Decreto 48/1993, de 19 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las modificaciones de prestaciones económicas de acción social reguladas por la Ley 4/1987, de 25 de marzo. (1993, 19 de Mayo). *Boletín Oficial de Aragón, 59* (1993, 28 de Mayo).

- Ley 4/1996, de 22 de mayo, relativa al Instituto Aragonés de Servicios Sociales. (1996, 22 de mayo). *Boletín Oficial de Aragón, 60* (1996, 27 de mayo)
- Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón (1999, 9 de abril). *Boletín Oficial del Estado, 108* (1999, 6 de mayo).
- Ley 10/2000, de 27 de diciembre, relativa la cooperación para el desarrollo (2000, 27 de diciembre). *Boletín Oficial de Aragón, 156* (2000, 30 de diciembre).
- Ley 12/2001, de 2 de julio, de la Infancia y Adolescencia en Aragón (2001, 2 de julio). *Boletín Oficial del Estado, 189* (2001, 8 de agosto).
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. (2006, 14 de diciembre). *Boletín Oficial del Estado, 299*, (2006, 15 de Diciembre)
- Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comarcalizacion de Aragón. (2006, 27 de diciembre). *Boletín Oficial de Aragón, 149* (2006, 30 de diciembre)
- Ley 3/2007, de 21 de marzo, de Juventud de Aragón (2007, 21 de marzo). *Boletín Oficial del Estado, 41* (2007, 13 de junio).
- Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estado de Autonomía de Aragón (2007, 20 de abril). *Boletín Oficial del Estado, 97* (2007, 23 de abril).
- Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón. (2009, 30 de Junio). *Boletín Oficial del Estado, 201*, (2009, 20 de Agosto)
- Decreto 219/2009, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del Observatorio Aragonés de Violencia sobre la Mujer (2009, 15 de diciembre). *Boletín Oficial de Aragón, 252* (2009, 30 de diciembre).

- Ordenanza específica por la que se aprueban las bases reguladoras del procedimiento para la concesión de ayudas y subvenciones del servicio social de base del Ayuntamiento de Utebo, aprobada el 11 de mayo de 2010.
- Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia (2011, 11 de febrero).  
*Boletín Oficial del Estado, 42 (2011, 18 de febrero)*
- Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales del Comunidad Autónoma de Aragón (2011, 14 de junio) *Boletín Oficial de Aragón, 127 (2011, 30 de junio)*.
- Orden de 16 de septiembre de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se adjudican ayudas a los centros concertados no universitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón para la ejecución del Programa de Crecimiento Económico y la protección social (2013, 16 de septiembre) *Boletín Oficial de Aragón 186 (2013, 20 de septiembre)*
- Convocatoria para concesión de ayudas económicas para la asistencia a comedores escolares 2013/2014 (2013). *Boletín Oficial Provincial Zaragoza, 209 (2013, 19 de septiembre)*

## 8. ANEXOS

### **ANEXO METODOLOGICO 1:**

ENTREVISTA PARA PROFESIONALES DEL MUNICIPIO DE UTEBO.

#### **Opinión general sobre el Estado de Bienestar**

- ¿En qué momento cree que se encuentra actualmente el Estado de Bienestar?
- Organización y coordinación de Servicios Sociales en Utebo
- ¿Cómo ve usted la organización de Servicios Sociales en Utebo? ¿Ha cambiado a lo largo de estos años? En el caso de que la respuesta sea afirmativa ¿En qué aspectos?
- ¿Cómo ve usted la coordinación entre el Gobierno de Aragón, entidades públicas, privadas, etc.? Su opinión justificada.

#### **Diferenciación e influencia entre Servicios Sociales del municipio de Utebo (municipio menor) y Servicios Sociales de Zaragoza.**

- ¿Qué relación existe con Zaragoza respecto/con los Servicios Sociales de Zaragoza? Red General/carácter más específico.
- Debido a la proximidad a Zaragoza, me podría decir que ventajas y desventajas encuentra en ello.
- ¿Existen diferencias en la actuación respecto a otros municipios con menos población? ¿Y con las de mayor población?

#### **Punto de vista de la legislación, planificación de Servicios Sociales**

- ¿Cómo la legislación puede condicionar el futuro de Servicios Sociales?
- ¿Y su trabajo?
- ¿Consideran que necesitarían más formación en materia de legislación, planificación, o considera que en este momento es suficiente?

- ¿Cree que su cumplen los objetivos marcados por la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón?
- ¿Crean que los Planes actuales son muy políticos? ¿Concretos? En el caso de que se conozcan, como repercute en su trabajo diario, y qué opinión le merece como profesional en Servicios Sociales.
- ¿Cómo les ha afectado la nueva legislación, que modifica la ley 7/1985, de Bases de Administración Local?
- ¿Considera que las reformas son positivas para el trabajo de ustedes en el municipio?

### **Formación profesional.**

- Ya se ha comentado anteriormente el tema de formación y volviendo al mismo, ¿Qué otros temas de interés podrían ser objeto de formación?

### **Necesidades tanto de usuarios y carencias generales**

- ¿Qué carencias cree que tiene el municipio respecto a Servicios Sociales (personal, recursos, financiación, etc.)?
- Y los usuarios, ¿Qué problemas están teniendo principalmente?
- ¿Se cubren las necesidades demandadas por usuarios de Servicios Sociales?
- ¿Cómo ha evolucionado a lo largo de los años la demanda, el perfil de los usuarios?

### **Prestaciones**

- ¿Cómo ha evolucionado el municipio en prestaciones, etc.?
- ¿Considera que en las prestaciones ha bajado la calidad y cada vez son más individuales?

### **Opinión general sobre la situación actual de los Servicios Sociales**

- ¿Cuál es la opinión que le despierta la situación actual de los servicios sociales en Utebo?