



Universidad
Zaragoza

Trabajo de fin de grado

Análisis de la evolución de las demandas
en los Servicios Sociales de los Barrios
Rurales Oeste de Zaragoza (2005-2013)

Autor

Roberto Gimeno Zarazaga

Directores

Antonio Eito Mateo

Chaime Marcuello Servós

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

Año 2015

Índice

| | |
|--|--------------|
| 1-Introducción | 4-8 |
| 1.1-Justificación | 4-5 |
| 1.2-Objeto del Trabajo | 5 |
| 1.3-Metodología | 5-8 |
| 2-Contextualización geográfica | 9-13 |
| 3-Marco teórico | 14-43 |
| 3.1-Una aproximación a la situación de crisis en España | 14-16 |
| 3.2-Servicios Sociales | 17-18 |
| 3.3-Políticas de Servicios sociales | 18-22 |
| 3.4-Servicios Sociales en tiempos de crisis | 22-24 |
| 3.5-Red básica de servicios sociales en la comunidad autónoma de Aragón..... | 24-30 |
| 3.6-Servicios sociales de Zaragoza..... | 31-40 |
| 3.7-Ordenanzas municipales | 40-42 |
| 4-Análisis Comparativa Servicios Sociales | 43-52 |
| 4.1-Expedientes que han recibido alguna intervención..... | 43-45 |
| 4.2- Expedientes abiertos | 45-47 |
| 4.3-Ayudas de urgencia..... | 47-49 |
| 4.4-Ingreso Aragonés de Inserción | 49-50 |
| 4.5-SAD | 51 |
| 4.6-Teleasistencia | 51 |
| 5-Conclusiones | 54-55 |
| 6-Referencias | 56-59 |
| 7-Anexo I | 60 |

1-Introducción

La ciudad de Zaragoza está formada por diferentes distritos. En cada distrito, los servicios sociales intentan satisfacer una amplia gama de necesidades de la población. Uno de estos distritos es el de los Barrios Rurales Oeste. En cada uno de los barrios que lo integran existe un Centro Municipal de Servicios Sociales.

Los Servicios Sociales de los Barrios Rurales Oeste están formados por los Centros Municipales de Servicios Sociales de Casablanca, Miralbueno, Monzalbarba, Garrapinillos y Casetas.

La crisis económica, iniciada en el año 2008 y todavía sin superar, ha repercutido en los servicios sociales en general y específicamente en estos Centros Municipales de Servicios Sociales con un aumento muy importante de demanda por parte de la ciudadanía.

Mi propósito es investigar sobre la repercusión que ha tenido la crisis económica en la evolución del número de demandas de estos centros. Para ello, voy a analizar e interpretar la evolución del número de expedientes, del número de usuarios y de los miembros de la unidad familiar que han utilizado los Servicios Sociales de los Barrios Rurales Oeste y además revisaré con las cifras de las Memorias de Acción Social anuales para poder realizar mi investigación. De manera complementaria esta información he realizado una serie de entrevistas cualitativas que me ayuden a entender y comprender mejor los datos cuantitativos.

1.1-Justificación

Mi interés en esta investigación parte de la realización del Prácticum de Intervención en el Centro Municipal de Servicios Sociales de Casablanca. Hice las prácticas en este centro durante cuatro meses. Este es el tiempo de duración coincidente con el primer cuatrimestre de cuarto curso del grado en Trabajo Social. Como estudiante de T.S. aprendí a tramitar todo tipo de prestaciones.

Especialmente, las ayudas de urgencia y el Ingreso Aragonés de Inserción y me llevó a describir un mundo real vivo e interesante.

1.2-Objeto del trabajo

Por tanto, el objeto de este trabajo es analizar la evolución y el cambio de perfil de las demandas que se reciben en los Servicios Sociales de los Barrios Rurales Oeste durante el período de tiempo que coincide con la crisis económica”.

Así pues, planteamos como **objetivo general de** esta investigación describir la repercusión que ha tenido la crisis en las demandas recibidas en los servicios sociales de los Barrios Rurales Oeste. Y a partir de ello tres **objetivos** específicos.

Primero, analizar la evolución de las demandas recibidas en los servicios sociales de los Barrios Rurales Oeste. Segundo, comparar la situación de los servicios sociales en los Barrios Rurales Oeste antes y después de la crisis. Tercero, reflexionar sobre el papel del trabajador social ante la actual coyuntura económica. Dadas estas coordenadas, el método propuesto se ha diseñado para abarcar los contenidos del objeto de investigación.

1.3-Metodología

Tal y como apuntan Hernández Samperi, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2008) dentro del proceso de la investigación hay que elaborar un marco teórico integrado por las teorías, los enfoque teóricos, los estudios y antecedentes referidos al estudio. La revisión de la literatura consiste en detectar la bibliografía y otros materiales que sean necesarios para los objetivos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria. El acceso a dichas fuentes de información ha sido gracias a la consulta en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza, de su base de datos ROBLE, a través de Dialnet, en buscadores de internet, consulta del BOA y BOE, así como a planes municipales y autonómicos, y herramientas y aplicaciones informáticas.

El estudio requiere de una aproximación que atiende a la complejidad del objeto. La influencia de los resultados de la investigación en el propio objeto de investigación que son los usuarios, la ausencia de instrumentos potentes y precisos, específicos y propios, para medir esta percepción en el campo de Servicios Sociales, y por último partiendo de que existen multitud de factores en los fenómenos sociales.

La aplicación del método científico en los fenómenos sociales es posible. El método científico en las Ciencias Sociales presenta algunas particularidades, en relación a las Ciencias Naturales, puesto que el objeto de estudio es la sociedad la cual se conforma por relaciones sociales, que son inmateriales. Teniendo en cuenta esto último no se emplea en las Ciencias Sociales el método científico igual que en las Naturales. Según la clasificación que establece Sierra Bravo (2007), este trabajo sería clasificado según algunas de las variables como:

Según su finalidad: sería un estudio con una finalidad básica puesto que se intenta mejorar el conocimiento de lo que se pretende estudiar, en concreto, la repercusión de la crisis en los servicios sociales de los barrios rurales oeste.

Según el alcance temporal: sería transversal ya que se refiere a un período de tiempo, siendo seleccionados unos años determinados para realizar el estudio.

Según la amplitud: sería micro sociológico puesto que se refiere a un grupo concreto, a los usuarios de los barrios rurales oeste y no a la sociedad en general.

Según el marco: sería de campo puesto que se realiza en el ambiente en el que directamente se estudia, es decir directamente en el espacio físico de los CMSS de los barrios rurales oeste.

Según las fuentes: serían primarias y secundarias.

Según su carácter: sería más de tipo cuantitativo, ya que se basa en aspectos objetivos y susceptibles de cuantificar, en lo que al estudio se trata.

Según la naturaleza: por medio del número de expedientes de los usuarios que acuden al Centro.

La segunda parte del trabajo es un estudio/investigación de campo que, según refiere Del Río Sadornil (2005), sería aquella realizada sobre el terreno en contextos reales y que se realiza observando el grupo o fenómeno en su ambiente natural. Es una investigación aplicada, según el autor una vez realizado el estudio, nos permitiría establecer cambios en los números de usuarios si fuera el caso. En concreto el estudio ha consistido en el diseño, práctica y análisis de los resultados obtenidos de los Barrios Rurales Oeste a través de las memorias de Acción social del Ayuntamiento de Zaragoza (años 2005 al 2013). Esto fue gracias a la ayuda del responsable informático de los Servicios Sociales de Zaragoza.

De las memorias de acción social se extraen los datos de los expedientes que han realizado alguna intervención, expedientes abiertos, ayudas de urgencia, ingreso aragonés de inserción, servicio de atención a domicilio y teleasistencia. Estos datos se han agrupado en tablas.

Se usa una metodología cualitativa, la cual pretende un mayor entendimiento y comprensión del objeto de estudio.

Las técnicas cualitativas que se ha usado han sido las entrevistas semiestructuradas. Según Corbetta (2003:327) la entrevista cualitativa es una técnica de recogida de datos cuyo fin es "acceder a la perspectiva del sujeto estudiado, comprender sus categorías mentales, sus interpretaciones, sus percepciones y sus sentimientos...", constata que las entrevistas semiestructuradas nos informa de la realidad social dejando actuar libremente al entrevistador y al entrevistado de cómo establecer la conversación. Como complemento al estudio de fuentes secundarias se usó metodología cuantitativa.

Las entrevistas se han hecho a dos trabajadoras sociales: la trabajadora social

del CMSS de Casablanca y a la directora técnica de los Barrios Rurales.

Se ha usado la técnica de observación participante con el objetivo de describir la situación que se refleja en los Centros Municipales de los Barrios Rurales Oeste.

Corbetta (2003: 327) explicó que la observación participante "es una estrategia en la que el investigador se adentra de forma directa durante un periodo de tiempo en un grupo social determinado tomando en su ambiente natural, estableciendo una relación de interacción personal con sus miembros y con el fin de describir sus acciones y de comprender, mediante un proceso de identificación, sus motivación". Por lo que como estudiante de TS en prácticas del Centro Municipal de Servicios Sociales de Casablanca, se hizo una observación desde dentro e interviniendo en la tramitación de cada una de las prestaciones.

2-Contextualización geográfica

En Zaragoza, en la revista "Cifras Zaragoza 2014-1"¹, se publican los datos de forma periódica relativos a la población de la ciudad de Zaragoza según datos obtenidos de su Padrón municipal. En ella, se muestra la población a 1 de enero de 2014 que asciende a 698.933 habitantes. Su superficie es de 967.065.449 m². La densidad de población es de 722,73 habitantes/km².

Mapa 1: Distritos de Zaragoza



Fuente: tomado de www.elblogdecha.org

Zaragoza está dividida en 12 distritos al frente los cuales están sus correspondientes Juntas Municipales: La Almozara, Barrios Rurales Oeste, Delicias, Oliver-Valdefierro, Universidad, Torrero-La Paz, Las Fuentes, San José, Centro, Casco Antiguo, Barrios Rurales Norte, Margen Izquierda.

¹ Cifras Zaragoza 2014 <http://www.zaragoza.es/contenidos/estadistica/Cifras-Zaragoza-2014-1.pdf>

Mapa 2: Distritos de Zaragoza



Fuente: tomado de <http://cbk-zam.wikipedia.org/wiki/Zaragoza>

Barrios Rurales Oeste

Los Barrios Rurales Oeste están ubicados en la margen izquierda del Ebro y los forman los barrios rurales de Casablanca, Miralbueno, Monzalbarba, Garrapinillos y Casetas.

Casablanca es un barrio rural de Zaragoza, está situado en la zona sur de la ciudad. Su superficie abarca 66.192.700 m², su población ascendía a 39.476 personas (a 1 de Enero de 2014), y la densidad de población es de 596,38 hab/Km².

Mapa 3: Casablanca



Fuente: tomado de Google maps

Miralbueno. Su población es de 11.546 habitantes, su superficie es de 8.224.553 m². Su densidad de población de 1.403,85 hab/km².

Mapa 4: Miralbueno



Fuente: tomado de Google maps

Monzalbarba es un barrio rural de Zaragoza. Tiene una población de 1932 habitantes, su superficie es de 13.464.060 m². Su densidad de población es de 143,49 hab/km².

Mapa 5: Monzalbarba



Fuente: tomado de Google maps

Garrapinillos es un barrio rural de Zaragoza. Tiene 5.362 habitantes, su superficie es de 141.236.300 m². Su densidad de población es de 37,96 hab/km².

Mapa 6: Garrapinillos



Fuente: tomado de Google maps

Casetas es un barrio rural de Zaragoza. Tiene una población de 7.424 habitantes, su superficie es de 6.345.331 m². Su densidad de población es de 1.169,99 hab/km².

Mapa 7: Casetas



Fuente: tomado de Google maps

3-Marco teórico

3.1-Una aproximación a la situación de crisis en España.

Por crisis económica "entendemos la fase más depresiva de la evolución de un proceso económico recesivo"².

La crisis económica española 2008-2014 se refiere a la crisis económica que comenzó en 2008 y dura hasta la actualidad. En 2008 los indicadores macroeconómicos tuvieron una evolución negativa. "Los efectos se han prolongado durante más de cinco años hasta la actualidad. Esta crisis se enmarca dentro de la crisis económica mundial que afectó a la mayor parte de países del mundo, en especial a los países desarrollados."

La crisis, para el profesor José Luis Sampedro³, eminente escritor, humanista y economista, es la crisis del capitalismo, es decir del abuso del capital. Es una gran crisis financiera en la que hay unos países deudores y unos países acreedores. Los acreedores exigen a toda costa que les den su dinero y para ello exigen que los países deudores ahorren, recorten, es decir renuncien a gastar. Pero si no se gasta no se produce. Gastar en alimentación, en consumo, en inversión es necesario. Por tanto los deudores no podrán pagar. Por lo que algo está en crisis "la decadencia del sistema". El capitalismo está agotado. Se intentan utilizar para solucionarlo técnicas arcaicas que no se corresponden con la época actual.

El comienzo de la crisis mundial supuso para España el surgimiento de otros problemas tales como el final de la burbuja inmobiliaria, la crisis bancaria de 2010, la caída de las ventas de vehículos, la bajada de precios (recesión), el desplome del consumo (caída del PIB), el recorte por el Banco Central Europeo de los tipos de interés y también el aumento del desempleo en España.

² La crisis económica día a día <http://iespgaza.educa.aragon.es/ecobachillerato/trabajoseconomia/crisisdiaadia.pdf>

³<http://www.publico.es/culturas/jose-luis-sampedro-sistema-capitalista.html>

La crisis es básicamente de endeudamiento⁴. Antes de su comienzo, la caída de los tipos de interés y la unión monetaria, la carrera de las cajas de ahorros por ganar cuota de mercado y la relajación de la autoridad monetaria llevaron a un incremento del endeudamiento en las empresas y en las familias. Después de estallar la burbuja inmobiliaria comenzó el período de des-endeudamiento. Tendrán que pasar desde ocho a diez años para que el endeudamiento se estabilice, ya que el crecimiento del PIB no puede ser muy elevado y pasará tiempo hasta poder recuperar el empleo. El endeudamiento de las familias en el año 2000 era de media el 69% de su media disponible. Y paso a ser en el año 2007 el 131%. El ratio de endeudamiento en el año 2007 fue tal que hubo que acudir al ahorro exterior para hacer frente a la demanda de crédito. Por eso queda camino para devolver ese crédito.

¿Cuál sería el ritmo más adecuado para devolver el crédito?

Es difícil contestar esta pregunta ya que si se devuelve a un ritmo rápido supondría una caída del consumo y por tanto de la inversión. Por tanto supondría consecuentemente la posibilidad de que hubiese crecimiento. Si por contra se devuelve a un ritmo lento, se dependerá mucho más tiempo del exterior. En el 2008, el peso de la deuda en España sobre la renta era del 20%. Se incluye a continuación unas gráficas explicativas del endeudamiento familiar:

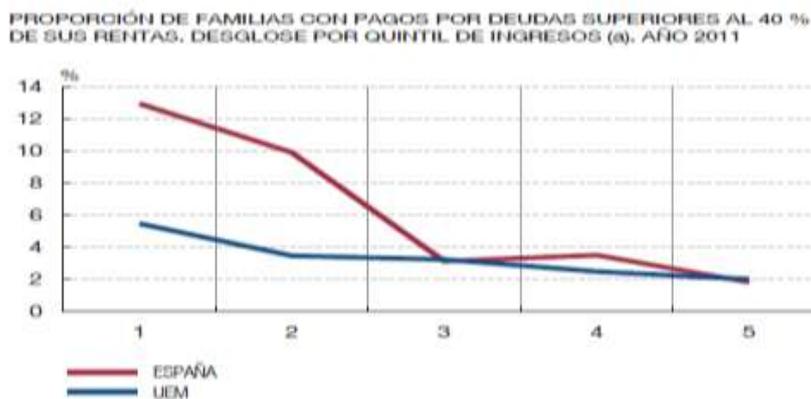
⁴ Economía El País <http://economia.elpais.com/economia>

Gráfico 1: Hogares con presión financiera elevada.



Fuente: tomado de Encuesta Financiera de las Familias y *Eurosystem Household Finance and Consumption Survey*.

Gráfico 2: Proporción de familias con pagos por deudas superiores al 40% de sus rentas.



Fuente: tomado de Encuesta Financiera de las Familias y *Eurosystem Household Finance and Consumption Survey*.

Las situaciones de insolvencia económica, es decir, cuando no se puede hacer frente al pago de sus obligaciones en los correspondientes vencimientos, son una de las causas de exclusión que ha de afrontarse con iniciativa propia.

3.2-Servicios Sociales

Los servicios sociales⁵ facilitan una atención que tiene por objeto ayudar al acceso a los recursos de los sistemas de bienestar social a aquellos menos favorecidos, organizando alternativas a las carencias o limitaciones en la convivencia, favoreciendo la inclusión social y promoviendo la cooperación y solidaridad social en un determinado territorio.

Según Alemán Bracho (2010) los servicios sociales están reconocidos en la Constitución Española cuando en su artículo 1 dice: "España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho".

La expresión Estado social tiene un doble significado. Ya que por una parte supone la cohabitación de una pluralidad de asociaciones, entidades y organizaciones en la sociedad española; y por otra supone que es el propio Estado es el que debe ejercer una acción positiva para conseguir el bienestar en el marco que la Constitución establece.

Sin embargo en el texto constitucional no hay una mención explícita a ellos, y además nuestra constitución no menciona la beneficencia. Sin embargo el texto constitucional contiene un reconocimiento implícito a los servicios sociales cuando trata a la familia, los emigrantes, la juventud, los disminuidos, etc.

Y además de contemplar estos grupos, tiene en cuenta una serie de derechos, que lo son en materia social: como son la educación, la readaptación profesional, el régimen público de seguridad social, la adecuada utilización del ocio, la política de la vivienda, el disfrute del medio ambiente, etc.

También la firma de diversos tratados internacionales supone la incorporación a nuestra legislación la asunción de compromisos sociales.

⁵Servicios Sociales Generales-Instituto Aragonés de Servicios Sociales, 2013.
http://iass.aragon.es/servicios_sociales/servicios_sociales.htm

Además de la Constitución, la ley de Bases de Régimen local⁶. En su artículo 25 le encomienda al municipio la tarea de “promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal”. El municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas: “Evaluación e información de situaciones de necesidad social y a la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.”

Los servicios sociales actúan por una parte mediante la prevención y por otra dando soluciones e intentando corregir desajustes entre aquellas personas que se encuentran con dificultades para vivir autónomamente, así como también sus familias o la comunidad en la que se desenvuelven. Las posibles vías de apoyo están en: la asistencia personal, la intervención comunitaria, el ofrecer acompañamiento u otros. Parten inicialmente de un diagnóstico conociendo la situación (diálogo y seguimiento de la situación) y diseñan un plan estratégico. Los servicios sociales inicialmente atiende más habitualmente en ambulatorios, pero también lo pueden hacer a domicilio, virtualmente, en horario diurno, o en otros horarios en función de las circunstancias y también acudiendo a las residencias dónde se encuentre el usuario.

Por medio de los servicios sociales se pretende favorecer la promoción y la integración de todas aquellas personas y colectivos que manifiesten tener dificultades sociales y especialmente todas aquellas personas que por sus circunstancias se encuentren en riesgo de exclusión social.

3.3-Políticas de Servicios Sociales

Según Roldán (2006) el marco legislativo y competencial de los Servicios Sociales nace de la Constitución y como referencia al artículo 9.2 “Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas: remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la

⁶ Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.

La Constitución pretende que los poderes públicos asuman que teniendo a los individuos en una situación de igualdad, se proteja a todos aquellos que no lo estén.

Las situaciones de desigualdad se producen a lo largo de la vida del individuo especialmente con la infancia y en la vejez, pero también por causa de género, discapacidad, inmigración, etc.

El mayor acercamiento a estos colectivos se produce a través de los Servicios Sociales en el ámbito regional y municipal.

En los países escandinavos se han utilizado estrategias de aplicación local con una gran eficacia. Por lo que empíricamente la utilización local se ha demostrado la vía más efectiva. Pero eso no significa que se limita al ámbito público.

Sin embargo, en España se considera los Servicios Sociales como el último recurso al que cabe agarrarse para aquellos ciudadanos que están en situación precaria.

En España se recurre a los Servicios Sociales cuando la familia no puede resolver los problemas. Se considera que acudir a ellos es acudir a la beneficencia. No se tiene consciencia que es un derecho del ciudadano como la educación o la sanidad por ejemplo.

Las características de los Servicios Sociales mediterráneos son las siguientes:

1- La mayor cobertura de las prestaciones se da para aquellas situaciones de disfunciones al mercado de trabajo, en las que además se tengan escasas prestaciones.

2- A menudo las competencias entre lo estatal, autonómico y local se solapan por lo que el sistema resulta poco eficaz.

3- El peso en la mayor parte de los casos recae en la familia y en especial en las mujeres que tienen en cuidado a menores, discapacitados y personas mayores.

4- No hay programas nacionales que den cobertura a la pobreza.

5- Las subvenciones y ayudas con frecuencia, se dan con criterios poco objetivos.

6- La descentralización en la atención produce que se den diferencias considerables en las situaciones de pobreza en el territorio español.

La descentralización política con el estado de las autonomías en España es una ventaja para la actuación, pero también produce una descoordinación y agrava las diferencias en el territorio.

Las Comunidades Autónomas han asumido la competencia de los Servicios Sociales según establece el artículo 148.20 de la Constitución Española.

Entre los años 1983 y 1984 el PSOE intentó sacar una ley marco de Servicios Sociales que permitiese una gestión centralizada. Pero el Tribunal Constitucional lo consideró anticonstitucional.

La autonomía no solo se la concede la Constitución a las regiones, se la da también a los entes locales territoriales han asumido también las competencias en materia de Servicios Sociales. La ley 7/1985 Reguladora de Bases del Régimen Local establece como competencia los Servicios Sociales aquellos municipios con población superior a 20.000 habitantes. Esta competencia la podrían ejercer solos o uniéndose para estos intereses junto a otros municipios.

En 1988 se crea el Ministerio de Asuntos Sociales cómo órgano de la Administración General del Estado para ejercer la política social por el Gobierno. En 1996 pasó a ser el ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales dónde se creó una Secretaría General de Asuntos Sociales. En el 2004 se cambia la estructura y queda con los siguientes órganos: secretaría de Estado de la Seguridad Social, secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, secretaría de Estado de Servicios Sociales, familias y discapacitados, subsecretaría de Trabajo y Asuntos Sociales, secretaría General de Empleo, con rasgo de Subsecretaría y secretaría General de Políticas de Igualdad, con rango de subsecretaría.

Dado que el punto de interés se centra en los Servicios Sociales, el estudio se focaliza en la Subsecretaría de Estado de Servicios Sociales, familias y discapacidad cuyas funciones se resumen en:

- a) "Planificación y regulación básica del reconocimiento del derecho a una ayuda personalizada a toda persona dependiente, garantizando un sistema de servicios universal, integrado y uniforme".
- b) "El impulso de los Servicios Sociales, atendiendo a las competencias estatales en el área de bienestar social, y el fomento de la cooperación con las organizaciones no gubernamentales e impulso del voluntariado social.
- c) "La dirección, planificación, coordinación y evaluación de las actuaciones en materia de protección y promoción de las familias y la infancia y de prevención de las situaciones de dificultad social de estos colectivos, en el marco de las competencias estatales".
- d) "El impulso y coordinación de las políticas sectoriales sobre discapacidad; programación de las actuaciones dirigidas a la atención y apoyo a las personas con discapacidad en el marco de las competencias estatales: ejercicio de la tutela del Estado respecto a las entidades asistenciales ajenas a la Administración y del protectorado del gobierno sobre las fundaciones benéfico-asistenciales".

De la secretaría de Estado dependen la Dirección General de Servicios Sociales, Dirección General de Familias y la Infancia, Dirección General de Coordinación de Políticas Sectoriales, Dirección General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la Discapacidad.

El Secretario de Estado preside las siguientes órganos colegiados: Consejo Estatal de Personas Mayores, Consejo Nacional de la Discapacidad, Consejo Estatal de organizaciones no gubernamentales de Acción Social, Dirección General del IMSERSO.

En cuanto a la aplicación de las políticas de las autonomías de los Servicios Sociales, hay que mencionar que las Comunidades Autónomas tienen potestad tanto legislativa como reglamentaria en esta materia y realizan la función ejecutiva.

Es común a las políticas de las autonomías que el primer nivel de gestión local sea la atención global y polivalente y vaya dirigido a toda la población y un segundo nivel sea de acceso indirecto de atención especializada con la intervención de equipos multidisciplinares.

Los Servicios Sociales se encuentran primero con un problema de falta de planificación que permite discernir qué es lo prioritario. Se ha intentado aplicar un sistema de información de usuarios de Servicios Sociales, que se ha implantado en un gran número de Comunidades Autónomas pero ha resultado insuficiente, es incompleto, su calidad no es buena. Esto examinando el número de usuarios de cada Comunidad Autónoma ya que solo cubre el cinco por ciento de la población. El problema base es que se parte de una asignación presupuestaria, en lugar de partir de una planificación, de las necesidades y de las urgencias.

La proporción del gasto que se asigna en cada autonomía con respecto a la población varía mucho. Así el País Vasco es el que asigna más en torno a 300 euros, mientras que las comunidades que menos asignan son Madrid y Asturias que asignan 100 euros.

Si la proporción se examina con respecto al PIB, estamos entre 1,5 % del PIB en la autonomía que destina más a un 0.2% en la que destina menos. Aragón se situaría en un porcentaje cercano al 1%.

3.4-Servicios Sociales en tiempos de crisis

Según Roldán (2012) en primer lugar la crisis nos hace replantearnos los derechos sociales adquiridos. Y en segundo lugar los Servicios Sociales forman parte de los derechos sociales y por tanto están siendo afectados.

Se han producido diferentes movilizaciones reclamando la mejora de los Servicios Sociales tanto por parte de los colegios profesionales, como por parte de los propios trabajadores sociales.

El actual sistema de Servicios Sociales está basado en un sistema de reparto de competencias de las Comunidades Autónomas, y de los Municipios. Los Servicios Sociales daban empleo a más de ciento diez mil empleos en 1995, en torno a un 52% correspondían al sector privado. Hoy dan empleo a más de quinientos mil (alrededor de un 77% forman parte del sector privado).

Como ya sabemos además de la educación, la salud y las pensiones, los Servicios Sociales constituyen el cuarto pilar del bienestar.

Pero la disminución en la asignación en los Presupuestos General del Estado ha supuesto pese a años de crecimiento económico anterior, una mayor demanda de las prestaciones sociales y sin embargo una caída en torno a un 21% en las prestaciones (la media europea es del 27%).

Las Directrices de la Unión Europea han llevado a un empeoramiento de la situación, dado que han conducido a los Servicios Sociales a una situación de libre competencia. El incremento del IVA ha supuesto un incremento de los costes, ya que dicho IVA no se lo han podido repercutir.

La Ley de Promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de dependencia 39/2006 del 14 de Diciembre, no se ha podido aplicar.

Es un rasgo inherente a la condición humana la vulnerabilidad, en especial al inicio y al final de la vida. Y esto supone que va a necesitar de unos Servicios Sociales seguramente en estos momentos. Sin embargo los distintos gobiernos europeos en ocasiones han visto estas prestaciones como una carga para la economía. En Gran Bretaña, el actual dirigente del gobierno conservador y Primer Ministro David Cameron le preocupa lo que por edad, discapacidad o desempleo dependen en mayor o menor grado del Estado del bienestar. Frente a este Estado defiende la "Gran Sociedad". Considera que Gran Bretaña es una sociedad rota por la irresponsabilidad de los pobres y su incapacidad para romper con la dependencia del bienestar. Su idea se basa en que hay que relevar al Estado de la responsabilidad de satisfacer las necesidades y gestionar los riesgos a los que los individuos no pueden hacer frente por sí solos.

En la última década en Argentina y Venezuela el gasto social se ha incrementado y esto ha sido así porque gracias a ello se ha llegado a una forma de control social, al control de la población obrera.

En Europa y América, la disminución de los gastos sociales ha conducido a una vuelta a la antigua beneficencia.

Por su parte el profesor Julio Alguacil incide en que la superveniencia de los Servicios Sociales es altamente vulnerable. Por ello enfatiza en necesidad de la descentralización para promover la interactividad y promover la mejora de la

calidad democrática, sin por ello perjudicar el servicio. Es decir, favorecer las sinergias entre el Estado y los municipios. (Roldán, 2012:16)

Dos expertos en estos temas son: Gemma Zabaleta e Iñaki Uribarri. Zabaleta es innovadora en cuanto al planteamiento que señala que se debe partir de unas rentas mínimas en las que el empleo es la clave para la inclusión social. Sugiere la fijación de nuevas estrategias de coordinación, colaboración y esfuerzo con otras políticas públicas. (Roldán, 2012:16)

Uribarri, tras estudiar la evolución de las políticas de rentas mínimas en el País Vasco y sobre los peligros que rodean a la acción pública de actuación y lucha contra la pobreza, cree que se está a un paso de volver atrás después de una andadura de veinte años, cuando las políticas de empleabilidad están teniendo una eficacia nula. (Roldán, 2012:16)

El profesor Enrique Pastor hace propuestas para mejorar el sistema orientadas fundamentalmente a un mayor acercamiento de las entidades locales. La relación Público-Privado en Servicios Sociales se ha desarrollado ampliamente en los últimos años, dado que el sector público se ha visto desbordado. (Roldán, 2012:16)

Esteban de Ruste y Joaquín Santos desde Aragón y a través de la aplicación de la Ley aragonesa de Servicios Sociales y la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas creen que se mejorado en la relación entre el sector público y el sector privado. (Roldán, 2012:16)

3.5-Red básica de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma de Aragón

Los Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón los prestan las entidades locales aragonesas: comarcas, mancomunidades y municipios.

Son como en el resto de Comunidades de carácter polivalente y comunitario y están dirigidos a toda la población.

Tienen por objeto favorecer el acceso a los recursos de los sistemas de bienestar social, suplir las carencias o limitaciones en la convivencia, todo ello de forma que se favorezca la inclusión social y promoviendo la cooperación y solidaridad social en su territorio.

Los Centros de Servicios Sociales están distribuidos por el territorio y son los lugares físicos donde se hacen efectivas las prestaciones sociales.

Son de titularidad pública de la Administración local, del municipio o de la comarca.

En ellos trabajan profesionales que realizan acciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras.

El Centro dispone de un conjunto de profesionales al mando del cual hay una persona que realiza la dirección técnica, incluye profesionales de trabajo social, educación social, psicología y administración.

Estarán adscritos al Centro el personal que preste sus servicios en gestión directa, así como los profesionales que se requieran puntualmente para atender un servicio especializado de competencia compartida entre la administración local y autonómica.

Tabla 1. Normativa legal aplicable en Aragón:

| |
|--|
| Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón |
| |
| Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón |
| |
| Decreto 4/2005, de 11 de enero, por el que se modifican los Decretos del Gobierno de Aragón de transferencia de funciones y traspaso de servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a las Comarcas |
| |
| 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 |
| |
| Decreto Legislativo 2/2006 de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Delimitación Comarcal de Aragón |
| |
| Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón |
| |
| Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón |
| |

Fuente: tomado de http://iass.aragon.es/servicios_sociales/servicios_sociales.htm

Las menciones en el articulado de las leyes sobre los Servicios Sociales son las que a continuación se detallan:

- Ley Orgánica 5/2007 de 20 de Abril.

Artículo 12: Derechos de las personas.

Artículo 23: Bienestar y cohesión social.

Artículo 24: Protección personal y familiar.

- Ley 7/1999 de 9 de Abril.

Artículo 42: Competencias de los municipios.

Apartado 2 letra k) Prestación de Servicios Sociales.

Artículo 44: Servicios municipales obligatorios.

Letra a) En todos los municipios.

Letra d) En municipios con población de más de 20.000 habitantes.

Gestión de ayudas sociales de urgencia.

Artículo 138: Órganos especiales para reclamaciones y recursos.

Artículo 184: Utilización de los bienes patrimoniales.

Artículo 201: El acceso a los servicios públicos.

Artículo 227: Acción concertada.

- Decreto 4/2005 de 11 de Enero.

Anexo: Transferencias de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de Acción Social a las Comarcas.

A.2.1: Identificación de tareas y actuaciones que le corresponden a la Comarca.

1-Prestaciones básicas.

Letra d) Prevención e Inserción Social.

2- Programas integrales o por colectivos.

3-Programas específicos. Con especial referencia a la letra d) Fomento a la Solidaridad; en la letra e) Al Voluntariado social; en la letra f) Emergencia social.

A.2.2: identificación de tareas que corresponden a la Comunidad Autónoma.

Son aquellos que por su especial complejidad, no están transferidos: inmigrantes, discapacitados o con importante nivel de dependencia, minorías étnicas. Y además incluye las disposiciones de planificación, inversión y sancionadoras.

A.2.3: Identificación de tareas compartidas y principios de relación y colaboración entre ambas administraciones. Destaca la colaboración entre la Comarca y el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS).

- Decreto Legislativo 1/2006 del 27 de Diciembre.

Título III. Capítulo 1.

Artículo 9.6) Competencias propias: Acción social.

Artículo 17. Acción Social.

- Ley 5/2009 de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón.

Tiene en cuenta los cambios experimentados por la organización territorial de la Comunidad Autónoma. Además menciona la colaboración con entidades propias para la provisión de prestaciones sociales públicas. Está estructurada en 11 títulos en los cuales se regulan los diferentes aspectos del Sistema Público de Servicios Sociales.

- El título I contiene un catálogo de derechos y obligaciones de los destinatarios y usuarios de los Servicios Sociales.
- El Título II contiene la regulación fundamental de los Servicios Sociales.
- El Título III contiene el catálogo de los Servicios Sociales.
- El Título IV la planificación de los Servicios Sociales.
- El Título V delimita las competencias. Destaca la configuración del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales que pretende coordinar los servicios de las distintas administraciones.
- El Título VI contempla la participación de la sociedad civil en el funcionamiento del sistema público. Para regular esa participación se crea el Consejo Aragonés de Servicios Sociales y otras como los Consejos Comarcales de Servicios Sociales o Consejos Municipales.
- El título VII defiende la calidad de los Servicios Sociales como objetivo prioritario de esta ley mediante el establecimiento de programas de formación e innovación.
- El título VIII regula la financiación del Sistema Público de Servicios Sociales y prevé también que ciertos servicios sean a cargo del usuario según su capacidad económica.
- El título IX se refiere a la iniciativa privada en los Servicios Sociales. Prevé la regulación mediante una ley- marco para los entes que se establezca en el ámbito privado, no sólo para autorizar y controlar sino también para colaborar y fomentar sobre todo en materias especializadas.
- El título X contiene la regulación de la inspección en materia de Servicios Sociales, tipifica las infracciones sin perjuicio que otras leyes puedan también regularlas.

Las disposiciones adicionales, transitorias, derogatorias y finales comprenden en otras materias la elaboración de reglamentos como es la elaboración.

Catálogo de Servicios Sociales o el Plan Estratégico de Servicios Sociales.

- Decreto 143/2011 de 14 de Junio

Cuenta con cuatro anexos en los que se relacionan el conjunto de prestaciones del catálogo, se definen las características de las prestaciones, los tipos de centros, y se indican en un Glosario los términos básicos utilizados.

- Ley 12/2001 de 2 de Julio de la Infancia y la adolescencia en Aragón.⁷

La Comunidad Autónoma de Aragón en su estatuto de Autonomía establece en el artículo 35.1. (26,28).

“La competencia exclusiva en materia de asistencia, bienestar social, fundaciones de carácter benéfico, asistencial y similar que desarrollen principalmente sus funciones en Aragón, así como la protección y tutela de los menores.”

A los padres corresponde la responsabilidad del desarrollo normal del inicio. El entorno familiar es el siguiente pilar. Los sistemas públicos de acción social de prestación obligatoria para las administraciones públicas para las administraciones públicas constituyen el tercer nivel de protección para los niños. Los servicios especializados de protección de los menores deben garantizar los derechos del niño cuando no se les garanticen suficientemente. Todo ello bajo la supervisión del poder judicial.

El propósito de esta ley es asegurar y promover los derechos de los menores de edad y posibilitar programas de coordinación entre las diferentes instituciones.

Entre las disposiciones generales está la prioridad presupuestaria.

⁷ LEY 12/2001 de 2 de Julio de Infancia y Adolescencia en Aragón. 2001.

Le corresponde la tarea de promoción y desarrollo de los derechos a IASS.

Se establecen en la ley los mecanismos para supervisar su seguimiento. La autoevaluación de la propia administración y la inclusión de análisis por parte del Justicia de Aragón.

La ley se estructura en ocho títulos.

El título I está dedicado al objeto, ámbito de aplicación y principios de actuación.

El título II trata de los derechos de la infancia, la adolescencia y sus garantías y las obligaciones de aquellos que tienen a su cargo a los menores.

El título III trata de la protección civil y jurídica de los menores. La responsabilidad de la Administración con respecto a menores que se encuentran en situación de riesgo o desamparo.

El título IV se refiere a los menores en conflicto social. En el se explican las políticas de prevención.

El título V trata de las competencias y de su distribución. El IASS tiene encomendada la protección y la reforma de los menores. La aplicación de l principio de descentralización permite establecer actuaciones en aquellos ámbitos que se produzcan.

El título VI tiene por objeto la planificación, programación y evaluación conjunta de todas las administraciones e instituciones sociales mediante la elaboración de un Plan Estratégico de atención a la infancia y a la adolescencia.

La Ley también tiene en cuenta la iniciativa social e instituciones colaboradoras y le dedica un capítulo especial.

Los títulos VIII y IX hacen referencia al régimen sancionador y del registro.

3.6-Servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza

La red de Servicios Sociales Comunitarios⁸ se articula mediante los Centros Municipales de Servicios Sociales (C.M.S.S.). Se les dota tanto de personal como de los materiales necesarios para dar soporte a las prestaciones que se deben atender en una determinada zona. El Ayuntamiento tiene instalados 16 centros en el casco urbano. Teniendo en cuenta que en algunos hay más de uno, por demanda de las necesidades sociales. Y es el personal de estos centros el que atiende rotativamente (con visitas periódicas) a los 12 barrios rurales.

Una serie de trámites en los servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza:

1. Las solicitudes de ayudas económicas de urgencia.⁹

Están dirigidas a parados, personas con rentas bajas, personas mayores y a personas con discapacidad.

Estas prestaciones cubren situaciones en que las personas carezcan de vivienda, alimentación, vestido, atención sanitaria, material escolar, o que necesiten atenciones por desalojo de su vivienda.

Los requisitos para solicitarlas son: estar empadronado en Zaragoza y con domicilio efectivo en la ciudad. Y que el nivel salarial esté por debajo del salario mínimo interprofesional con un veinte por ciento adicional por cada miembro a partir del tercero.

La documentación que se necesita es "la solicitud de ayuda económica de urgencia, DNI de todos los miembros de la unidad de convivencia, tarjeta de residencia, pasaporte en caso de no tener tarjeta de residencia, libro de familia, justificante de los ingresos de la unidad familiar o de la ausencia de ellos, acuerdo del consejo aragonés de adopción designándola como tal, justificante o presupuesto de la ayuda solicitada y otra documentación que el trabajador social pueda requerir"(Ayuntamiento de Zaragoza).

⁸ Ayuntamiento de Zaragoza. Centro Municipal de Servicios Sociales

http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Centro?id=2167

⁹ Ayuntamiento de Zaragoza http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Tramite?id=113

2. Alta en el Servicio de Ayuda a Domicilio. ¹⁰

Están dirigidas a parados, rentas bajas, personas mayores, personas con discapacidad.

Esta prestación consiste en unas atenciones de tipo doméstico, psicosocial y personal a individuos y/o unidades de convivencia cuando se encuentren en situaciones en que no existe posibilidad de realizar sus actividades cotidianas o en momentos de conflicto psicofamiliar para sus miembros.

La documentación que se necesita es "la solicitud de servicio de ayuda a domicilio, declaración de ingresos de todos los miembros de la unidad de convivencia, DNI acreditativo de todos los miembros de la unidad de convivencia, tarjeta sanitaria, certificado acreditativo de la unidad de convivencia, o certificado de pensión, o cualquier otro documento acreditativo que el CMSS crea conveniente".

3. Alta en el servicio de Teleasistencia. ¹¹

Están dirigidas a jubilados, personas con dificultades de inserción, disminuidos psíquicos ligeros con o sin certificado de I.A.S.S., personas mayores, personas con discapacidad.

La prestación de este servicio se hace por línea telefónica y con equipamiento informático disponible que hace posible a los usuarios desde su vivienda establecer conexión con el centro de atención las 24 horas del día y los 365 días al año y recibir atención por los trabajadores de este servicio para satisfacer sus necesidades. Este servicio va dirigido a personas mayores de 60 años o si tienen menos de esta edad tengan alguna minusvalía o que su estado de salud sea grave.

¹⁰ Ayuntamiento de Zaragoza http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Trámite?id=179

¹¹ Ayuntamiento de Zaragoza http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Trámite?id=180

La documentación que se necesita es "la solicitud de teleasistencia, declaración jurada de ingresos de todos los miembros de la unidad de convivencia, libro de familia o documento similar, DNI, NIE o documento acreditativo de personalidad de todos los miembros de la unidad de convivencia, tarjeta sanitaria, certificado acreditativo de los haberes de la unidad de convivencia o certificado de pensión u otro documento que el CMSS considere oportuno, las personas que tengan alguna minusvalía física, psíquica o sensorial presentarán el certificado de Organismo Público donde se reconozca minusvalía o validez" .

4. Apoyo a la Infancia y Familia. ¹²

Está dirigido a la infancia y a las asociaciones.

Ayudar a las familias es el propósito de este programa con el objetivo de que cumplan funciones para permitir que sus miembros tengan un desarrollo adecuado a pesar de algunas adversidades no pueden realizarlas con sus propios medios.

Las formas de intervenir se harán en tres ámbitos:

Familiar: establecer las capacidades y habilidades necesarias para hacer frente a sus problemas sin que haya dependencia de los Servicios Sociales.

Grupal: responder a las necesidades de las familias en proceso de apoyo.

Comunitario: fomentar las relaciones y recursos imprescindibles para las familias.

El programa va dirigido a menores de 18 años en aquellos casos que se precise un proceso de socialización inadecuado, por riesgo de exclusión. Cuando por el estilo de vida marginal se impida el desarrollo integral. O cuando por situaciones de crisis, provocadas por factores externos o por ciclos que impidan el desarrollo del menor.

5. Salario social: Ingreso Aragonés de Inserción. ¹³

¹² Ayuntamiento de Zaragoza http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Trámite?id=3309

¹³ Ayuntamiento de Zaragoza http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Trámite?id=3619

El Ingreso Aragonés de Inserción es un programa social destinado a cubrir estados de necesidad o de marginación; comprende prestaciones económicas y actuaciones para la integración social y laboral.

Los requisitos para tramitar la solicitud son: estar empadronado y con residencia efectiva de al menos un año en cualquiera de los municipios de Aragón, no recibir ninguna otra ayuda similar, tener unos ingresos inferiores a aquellos que marca el RD 57/94 de 23 de Marzo.

Se podrá solicitar si se es mayor de edad, o si siendo menor se tienen menores o discapacitados a su cargo.

La documentación necesaria es: "el Certificado de empadronamiento de los miembros de la unidad familiar, la copia del DNI de todos y del libro de familia, la copia de la Declaración de la Renta, una copia de la nómina o pensión, un certificado del INEM y presupuesto de la ayuda solicitada. Y para los extranjeros la tarjeta de residencia. En caso de el solicitante esté separado, la fotocopia de la resolución judicial que lo acredite. Así mismo se solicitara el recibo de alquiler de la vivienda, el certificado de la vida Laboral, y en su caso el certificado de no percibir pensiones de la Seguridad Social".

6. Alta de las ayudas para cargas familiares.¹⁴

Se solicita esta prestación para atenciones o cuidados de tipo personal, sicosocial y excepcionalmente doméstico para atención domiciliaria o también fuera. Especialmente con niños menores de doce años y con alguna urgencia o demanda sobrevenida.

Está destinado a personas con rentas bajas, disminuidos psíquicos ligeros (no se exige certificado del IASS), mujeres, personas con discapacidad y minorías étnicas.

¹⁴ Ayuntamiento de Zaragoza http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Tramite?id=3620

La documentación (según la página web citada) requerida será: “cumplimentar la Solicitud de esta ayuda, una Declaración jurada de ingresos de todos los miembros que convivan, el Libro de familia, las copias de los DNI (o sustitutivo), las tarjetas sanitaria, un certificado de haberes conjunto de todos los miembros”.

Información, orientación y asesoramiento en Servicios Sociales.¹⁵

Es un servicio que pretende dar a conocer al ciudadano sus derechos sobre la necesidad de cubrir unas necesidades sociales determinadas. Ofrece un primer contacto con el interesado. Realiza un análisis pormenorizado de la situación individualizada. Proporciona una atención, si así lo requiere la situación. Y canaliza las necesidades de los ciudadanos hacia los Centros o el tipo de prestaciones o ayudas que pueden solicitar.

El proceso es el siguiente en todos los casos salvo en: el apoyo a la infancia y la familia, el salario social y las peticiones tan solo de información:

- Pedir cita previa en el Centro Municipal de Servicios Sociales correspondiente.
- Completar la solicitud y entréguela en el Centro correspondiente.
- Aportar la documentación requerida.

Normativa aplicable en los Centros Municipales de Servicios Sociales (C.M.S.S.), relativa a las prestaciones¹⁶:

¹⁵ Ayuntamiento de Zaragoza http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Trámite?id=3621

¹⁶ Ayuntamiento de Zaragoza http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Trámite?

Tabla 2: legislación

| |
|--|
| Convención sobre los derechos del niño Naciones Unidas Noviembre de 1989 |
| Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. |
| Ley 12/2001 de 2 de Julio de la Infancia y Adolescencia de Aragón |
| Ordenanza de la ciudad de Zaragoza sobre Prestaciones Sociales Domiciliarias. Aprobación inicial por Ayuntamiento Pleno el 29.06.2009 Publicado en BOPZ nº 220 de 24.09.2009 Aprobación definitiva por Ayuntamiento Pleno el 04.12.2009 Publicado en BOPZ nº 290 de 19.12.2009 |
| Reglamento Municipal para la Aplicación de las Ayudas de Urgencia Aprobación definitiva por Ayuntamiento Pleno el 24.02.1994 Publicado en BOPZ nº 86 de 18.04.1994 |
| TEXTO REGULADOR Nº 27 Precios Públicos por prestaciones de servicios y realización de actividades |

Fuente: elaboración propia

El plazo de resolución de las solicitudes será de 3 meses en todos casos salvo en el apoyo a la infancia y en la petición de un salario social que no tienen un plazo fijado.

Plan de lucha contra la exclusión

Ante la situación de alarma en que se vieron inmersos los Servicios Sociales en Zaragoza, el Ayuntamiento diseñó un Plan de lucha contra la Exclusión para el periodo comprendido entre el 2012 y el 2020. Este Plan es gestionado por el área de Acción Social y Deportes. Y aglutina al sector público, sector privado y al voluntariado ciudadano con el objetivo de asistir con ayudas alimentaria a los ciudadanos más desfavorecidos.

En este Plan además del Ayuntamiento de Zaragoza colaboran los siguientes miembros (por orden alfabético)¹⁷:

- “Asociación de Abastecedores de Carne de Mercazaragoza”
- “Asociación de Hortelanos de Mercazaragoza”
- “Asociación de Industrias Alimentarias de Aragón”

¹⁷ Memoria de Acción Social 2013 Ayuntamiento de Zaragoza.2013.Área de Acción Social y Deportes.

"Asociación de Mayoristas de Frutas y Verduras de Mercazaragoza"
"Asociación de Mayoristas de Pescados de Mercazaragoza Bantierra"
"Casa de Ganaderos"
"Chocolates Lacasa"
"Colegio Oficial de Médicos de Zaragoza"
"Federación de Cooperativas Agroalimentarias de Aragón"
"Fuencampo"
"Fundación Banco de Alimentos de Zaragoza"
"Fundación La Caixa"
"Grupo Arento"
"Grupo El Arbol"
"Grupo Pastores"
"Mercadona"
"Mercazaragoza"
"Obra Social de la Caja de Ahorros de la Inmaculada"
"Patatas Gómez"
"Supermercado Eroski"
"Supermercados Simply"
"Universidad de Zaragoza"
"Zarafish"

A estos miembros se unió en el 2013: Alcampo Los Enlaces, Unión Vecinal Cesaraugusta, Fundación Federico Ozanam, la Cruz Roja, Coca Cola iberia y la Asociación de vecinos Arrabal-Tío Jorge. En el año 2014 se incorporó Horeca Federación de empresarios de Hostelería.

El Cuerpo Municipal de Voluntarios de Zaragoza colabora junto con los entes antes mencionados a mejorar la vida de los ciudadanos.

Financiación y presupuestos: Ingresos y Gastos

La financiación que se envió al Área de Acción Social y Deportes tenía un volumen de 53.122.974,82 -€ en el año 2013. En el año 2014 aumentó a 54.295.057,05-€.

A lo largo de la ejecución presupuestaria se produjeron modificaciones con un

crecimiento de 509.053,82.-€ en el año 2013. En el año 2014 aumentó a 802.662,05.-€

Servicios Sociales de los Barrios Rurales Oeste

Existen cinco centros municipales de servicios sociales en los Barrios Rurales Oeste: Casablanca, Miralbueno, Casetas, Monzalbarba y Garrapinillos.

Ubicación

Los Centros Municipales de Servicios Sociales de Casablanca, Garrapinillos y Casetas están ubicados en un Centro Cívico. En cambio, los Centros Municipales de Servicios Sociales de Monzalbarba y Miralbueno están ubicados en una Junta Municipal.

Objeto de intervención

Se atiende a todos los sectores de población en general: menores, inmigrantes, mujeres, familia, etc...

Objetivos:

- Promover el bienestar de las personas y darles una información general y específica.
- Se les pide que estén empadronados para poder tramitar el IAI, PAF y los servicios de atención domiciliaria.
- Atender a todas las personas que acuden al centro.
- Establecer una coordinación interna entre las personas que trabajan en el centro.
- Establecer una coordinación externa entre los recursos públicos y privados.

Organigrama.

- ⊙ Existe una directora o jefa de servicio que se encuentra en el Centro Municipal de Servicios Sociales de Delicias.
- ⊙ Los Servicios Sociales de los Barrios Rurales Oeste se dividen en dos zonas: Casetas/ Garrapinillos/ Monzalbarba y la de Miralbueno/ Casablanca.

Tabla 3: Sección Delicias- Barrios Rurales Oeste.

| <u>CMSS</u> | <u>UTS</u> | <u>Domicilio</u> |
|-------------|---------------|--|
| Delicias | | Parque Delicias, Edificio El Carmen (Centro Cultural Terminillo) |
| | Casetas | Plaza del Castillo, s/n |
| | Monzalbarba | Mosén A. Marín, s/n |
| | Garrapinillos | Plaza de España, s/n |
| | Miralbueno | Cº del Pílon, 146 |
| | Casablanca | C/ Ermita, s/n |

Fuente: tomado de http://iass.aragon.es/exclusion/exclusion_centros_municipales.htm

Funcionamiento

- ⊙ Se les da cita a todas las personas que lo solicitan. Para ello es necesario que estén empadronados.
- ⊙ Cuando acuden al despacho de la trabajadora social se les establece la intervención y el seguimiento a través de la aplicación de los Servicios Sociales Comunitarios.

Recursos

Materiales

- ⊙ Cada trabajadora social tiene su despacho con sillas, mesa, armarios y ordenador.

⦿ En Casablanca, Garrapinillos y Casetas, se comparte la fotocopiadora con el Centro Cívico. En el despacho de la técnico auxiliar socio-cultural y en el de la psicóloga están los expedientes de todos los usuarios. En el despacho de la psicóloga hay una mesa redonda para poder establecer reuniones. En Monzalbarba y Miralbueno, hay un solo despacho de servicios sociales dónde están los expedientes y la fotocopiadora se comparte con la Junta Municipal.

Técnicos

⦿ Existe la aplicación informática de Servicios Sociales Comunitarios. Ésta sirve para tramitar prestaciones y guardar todos los expedientes.

3.7-Ordenanzas municipales

Merecen especial atención las ordenanzas municipales y Reglamentos que se refieren a las disciplinas que se contemplan, que son las siguientes:

- Ordenanza municipal sobre prestaciones sociales domiciliarias.¹⁸

Tiene por objeto la atención en servicios relacionados con las necesidades domésticas o del hogar y servicios de atención personal, relacionados con la vida diaria.

Los usuarios a los que va dirigida la ordenanza son aquellos con dependencia, con cargas familiares u otros de menor necesidad y también aquellos usuarios por causas sobrevenidas a los que haya de entender de manera urgente. Para la valoración se utiliza la escala Lawton-Brody (vivienda, renta, familia). Y para quienes acceden al servicio en función de la escala se establece un baremo de puntos que va desde 16 a un máximo de 26. Se ofrecen dos tipos de prestaciones: la de ayuda a domicilio y la de teleasistencia.

¹⁸ Ordenanza municipal sobre prestaciones sociales domiciliarias. 2009.
http://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/social/detalle_Normativa?id=822

El servicio se presta a través de auxiliares domiciliarios, a través de los trabajadores sociales y personal de atención telefónica.

Para la atención domiciliaria se establece un baremo de horas año de como máximo 220 horas. El horario diario variará en función de las necesidades.

El uso de más de 10 horas semanales requiere un informe preceptivo del Trabajador social. El servicio máximo será de 2 horas/día y de hasta 6 horas semanales.

La teleasistencia será un servicio de 24 horas al día.

En el capítulo IX se establecen las tasas por prestación de servicios. Estas tasas dependerán de los ingresos ponderados de la unidad familiar en relación a un porcentaje del IPREM. En función de estos baremos podrán ser gratuitos.

En la ordenanza se establecen los requisitos para suspender temporalmente el servicio.

Dicha ordenanza regula así mismo el régimen de faltas y sanciones.

En definitiva, con esta ordenanza hay un mayor reconocimiento a los usuarios, no existen las listas de espera y se adelanta el pago.

Reglamento Municipal para la aplicación de medidas de Urgencia. BOPZ n 86 de 18041994.¹⁹

Comprende las ayudas de carácter individual y familiar. Pretende cubrir las situaciones de necesidad entendiendo con ellas "motivadas por circunstancias sociales, ya sean familiares, laborales de enfermedad u otras análogas de las personas físicas, produzcan una carencia de recursos que imposibilite el normal desenvolvimiento de la vida diaria".

Irán destinados a atender situaciones de urgencia en el momento que se produzcan. Este reglamento tiene causa de que la Ley de Bases de Régimen

¹⁹Reglamento municipal para la aplicación de medidas de urgencia .1994.
http://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/social/detalle_Normativa?id=144

Local dice que les corresponde a los ayuntamientos de más de 20.000 habitantes entender estas situaciones. Serán prestaciones de pago único y carácter extraordinario que van dirigidas a ciudadanos empadronados y con residencia efectiva en Zaragoza.

Estas prestaciones son incompatibles con cualquier otra de la misma finalidad.

El articulado del Reglamento establece las obligaciones de los ciudadanos que la reciben, destacando la prohibición de ejercer la mendicidad y la obligación de escolarizar a los menores.

Los gastos susceptibles de ayuda están relacionados con la pérdida o imposibilidad de continuar en la vivienda familiar y básica como el alimento, vestido y cuidado sanitario.

El capítulo tercero muestra los importes que se pueden obtener que van desde los 4.924,81 euros a los 12.804,51 euros en una escala que va desde una persona hasta diez miembros de la unidad familiar.

El capítulo cuarto establece los requisitos para poder tener acceso a la prestación dependiendo del nivel de ingresos.

En el capítulo quinto se establece el procedimiento de gestión y tramitación. La institución determinará si el procedimiento es ordinario o de urgencia y el informe del asistente social lo indicará.

El talón de Aquiles de esta ordenanza es que el tiempo medio de concesión de las ayudas de urgencia es de 15 días. Lo más conveniente sería establecer un plazo mínimo de 5 días en casos de necesidad especial.

4-Análisis comparativa servicios sociales

En esta apartado se realiza un análisis e interpretación a partir de los datos que se reflejan en las tablas.

4.1-Expedientes que han recibido alguna intervención

A continuación se muestra un cuadro donde se muestra la evolución del número de expedientes, el número de usuarios, el número de miembros de la unidad familiar y componentes de la unidad familiar entre los años 2005 y 2013:

Tabla 4: expedientes que han recibido alguna intervención

| | NÚMERO DE EXPEDIENTES | NÚMERO DE USUARIOS | NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR | COMPONENTES DE LA UNIDAD FAMILIAR |
|-----------------|-----------------------|--------------------|--|-----------------------------------|
| Año 2005 | 1786 | 2218 | 4109 | 2,30 |
| Año 2006 | 2008 | 2545 | 4659 | 2,32 |
| Año 2007 | 1103 | 1436 | 2809 | 2,55 |
| Año 2008 | 1401 | 1718 | 3303 | 2,36 |
| Año 2009 | 1869 | 2310 | 4614 | 2,47 |
| Año 2010 | 2206 | 2440 | 4931 | 2,24 |
| Año 2011 | 2616 | 3081 | 5099 | 1,95 |
| Año 2012 | 2404 | 3934 | 5982 | 2,49 |
| Año 2013 | 2561 | 6356 | 4414 | 1,72 |

Fuente: elaboración propia.

El número de expedientes presenta un descenso significativo en el 2007. En este año se alcanza una tasa de paro en Zaragoza de niveles mínimos históricos, un 5,29%.

A partir del 2008 el incremento en número de expedientes es notable, destacando el crecimiento del año 2011 en que el número crece un 31,14% con respecto a la media de los años consultados. El número de usuarios que utilizan los servicios sociales a partir de la crisis tiene un ritmo de crecimiento cercano al 30% y es muy significativo el incremento absoluto del 2013 con respecto al año anterior.

El número de miembros de la unidad familiar crece superando el 10% al comienzo de la crisis y llegando a un 34,86% respecto de la media del periodo seleccionado. Pero en el último año sufre un fuerte descenso.

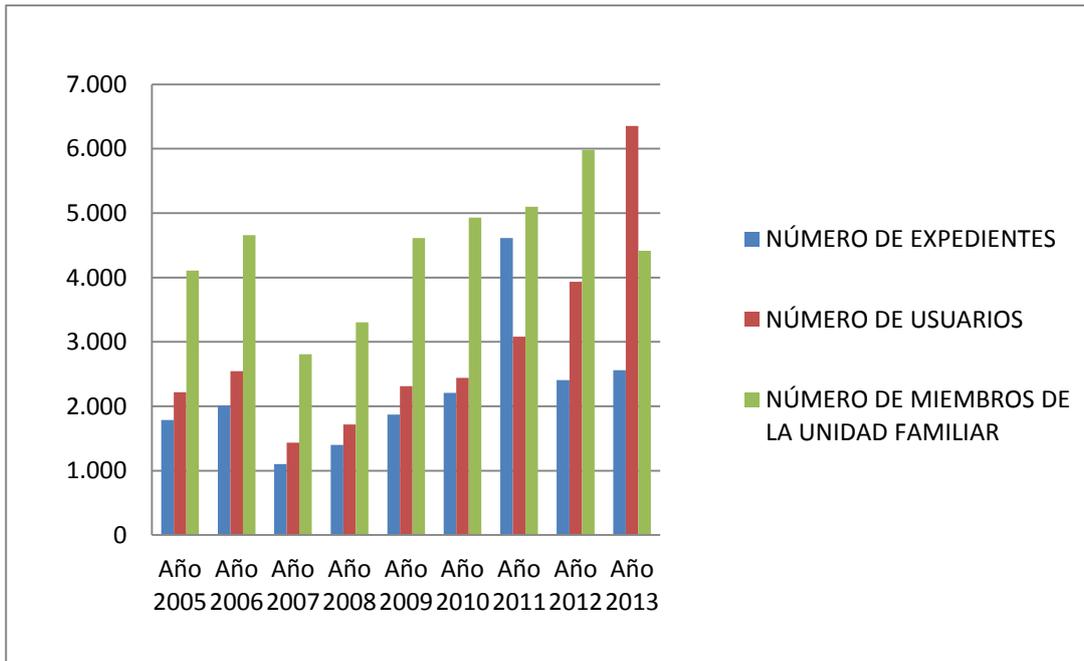
Este descenso es causado por varias razones. Destaca la disminución de personas inmigrantes por algunos motivos como los siguientes. En primer lugar por el número de inmigrantes que abandonan Zaragoza y retornan a su país ante la falta de empleo y de perspectivas de futuro. Otras razones son que algunas personas pueden obtener la nacionalidad española y dejan de considerarse como extranjeros, y también habría que destacar que en los últimos años el empadronamiento debe renovarse cuando no se tiene residencia permanente, lo cual lleva a que se den de baja de oficio a aquellas personas que no lo renueven.

Retomando la idea de usuarios cabe destacar que el número total de éstos va creciendo desde el año 2005. Desde el año 2006 al año 2007 se produce un descenso de 2545 usuarios a 1.436. A partir del año 2007 va aumentando progresivamente el número de usuarios destacando el gran aumento de usuarios del año 2011 al 2012 de 3.081 a 3.934. Es destacable el aumento del número de usuarios del año 2012 al año 2013 de 3.934 a 6.356. El número de usuarios que han pasado por los Barrios Rurales Oeste se ha multiplicado por cuatro.

El número total de personas atendidas aumenta del año 2005 al 2006 de 4.109 a 4.659. En el año 2007 se produce un descenso brusco a 2.809 miembros. Esto es debido a que en el año 2007 es el año de mayor bonanza económica.

A partir de este año se va a producir un aumento del número total de personas atendidas llegando en el año 2012 a 5.982.

Gráfica 3: Expedientes que han recibido alguna intervención



Fuente: elaboración propia.

4.2-Expedientes abiertos

A continuación se muestra un cuadro donde se muestra la evolución del número de expedientes abiertos, el número de usuarios y el número de miembros de la unidad familiar entre los años 2005 y 2013:

Tabla 5: Expedientes abiertos

| | Expedientes | Usuarios | Miembros U. Familiar |
|-----------------|-------------|--------------|----------------------|
| Año 2005 | 828 | 1017 | 2041 |
| Año 2006 | 925 | 1.165 | 2189 |
| Año 2007 | 335 | 424 | 866 |
| Año 2008 | 523 | 576 | 1101 |
| Año 2009 | 812 | 927 | 1796 |
| Año 2010 | 839 | 932 | 1644 |
| Año 2011 | 640 | 819 | 1222 |
| Año 2012 | 425 | 946 | 670 |
| Año 2013 | 395 | 853 | 664 |

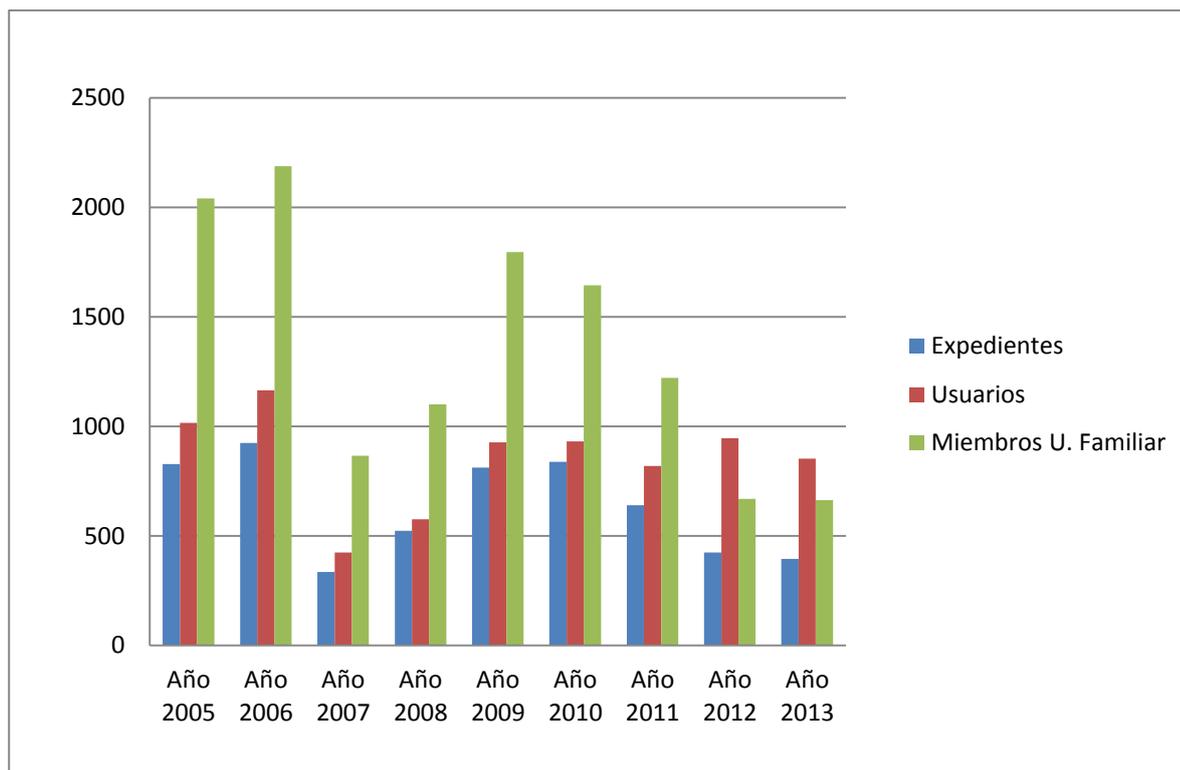
Fuente: elaboración propia.

El número de expedientes aumenta del año 2005 al 2006. Pero en el año 2007 se produce un descenso de 925 a 335 expedientes. A partir del año 2007 se produce un aumento progresivo hasta el 2010 de 335 expedientes a 839. A partir del año 2011 va descendiendo progresivamente respecto al año 2010 llegando en el año 2013 a 395 expedientes. Esta disminución a partir del año 2011 en el número de expedientes es debido a que los inmigrantes se empiezan a ir de España.

El número de usuarios aumenta del año 2005 al 2006. Pero en el año 2007 se produce un descenso de 1.165 a 424 usuarios. A partir del año 2007 se produce un aumento progresivo hasta el 2010 de 424 usuarios a 932. En el año 2011 se produce un ligero descenso respecto al año 2010 llegando en el año 2012 a 946 usuarios.

El número de miembros de la unidad familiar aumenta del año 2005 al año 2006. Pero en el año 2007 se produce un fuerte descenso de 2.189 a 866 miembros. A partir del año 2007 se produce un aumento progresivo hasta el 2009 de 866 miembros a 1644. A partir del año 2010 va descendiendo progresivamente llegando en el año 2013 a 664 miembros.

Gráfica 4: Expedientes abiertos



Fuente: elaboración propia.

4.3-Ayudas de urgencia

A continuación se muestra un cuadro donde se muestra la evolución del número de ayudas solicitadas, concedidas y denegadas entre los años 2005 y 2013:

Tabla 6: Ayudas de urgencia

| | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 | Año 2012 | Año 2013 |
|--------------------|---------------|------------------|------------------|----------------|----------------|
| SOLICITADAS | 217 | 231 | 225 | 1055 | 1457 |
| CONCEDIDAS | 185 | 189 | 201 | 869 | 1311 |
| DENEGADAS | 26 | 36 | 23 | 146 | 118 |
| IMPORTE | 63.227 | 71.508,35 | 85.362,48 | 278.174 | 336.352 |

Fuente: Elaboración propia.

Solo se disponen datos de los años 2005, 2006,2007, 2012 y 2013. No aparecen el número de ayudas de urgencia en las memorias de acción social de los años 2008, 2009,2010 y 2011.

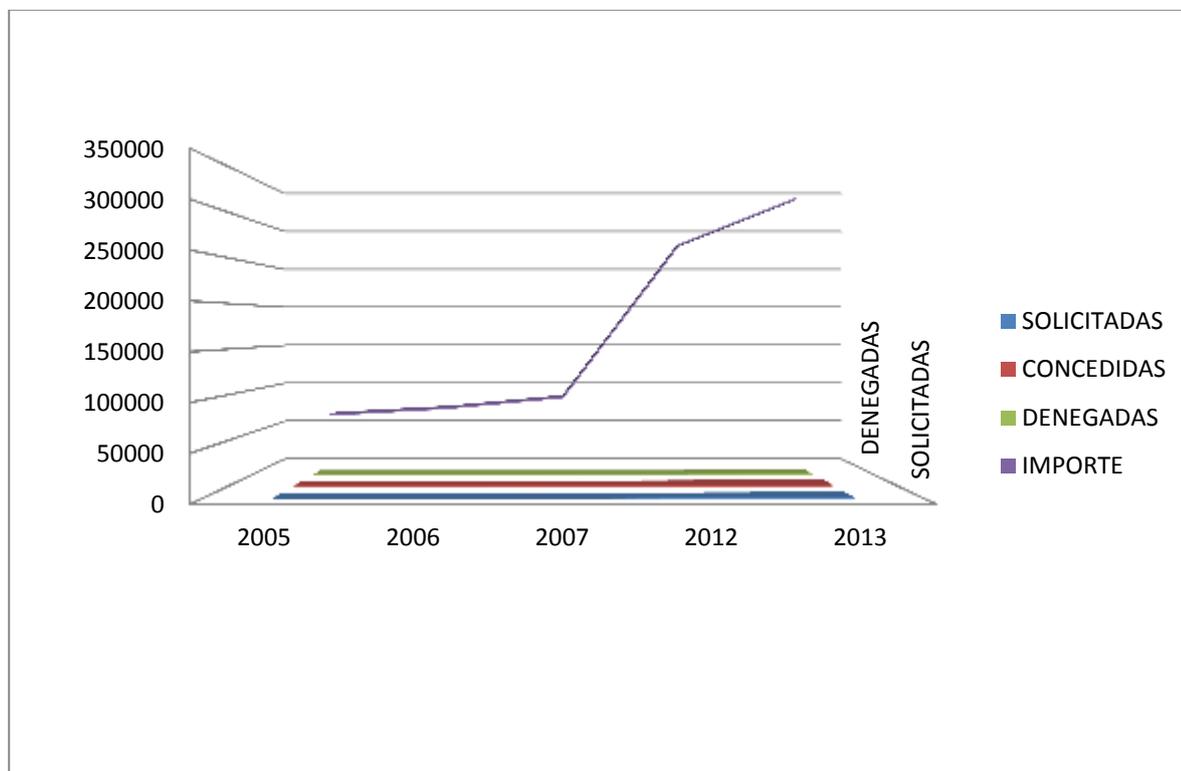
De ayudas solicitadas se produce un ligero descenso en el año 2007 respecto del año 2006 no significativo de 231 ayudas a 225. A partir del año 2007, se va a producir un considerable aumento del número de ayudas solicitadas llegando en el 2013 a 1.457. Este aumento tan significativo es debido a que muchas personas se han quedado sin trabajo. Han agotado las prestaciones por desempleo, el subsidio, la RAE. Como esperan a que se les conceda el IAI aumentan el número de solicitudes de ayudas de urgencia. De ayudas concedidas se produce un aumento progresivo pasando en el año 2005 de 185 ayudas a 1311 en el año 2013.

De ayudas denegadas en los primeros años son pocas las ayudas que se deniegan pero a partir del año 2008 se va a producir un aumento considerable del número de ayudas denegadas. Los usuarios piden más ayudas de las que se puede y se les deniega porque no cumplen los requisitos y los compromisos.

El importe usado para las ayudas de urgencia pasa del año 2005 de ser 63.227 al año 2013, a ser 336.352 euros. Es realmente impactante: un crecimiento del 431,98%.

En definitiva, este aumento de ayudas tiene que ver con los problemas que cada vez tienen más familias. Especialmente en temas muy importantes para la subsistencia como son la alimentación y la vivienda.

Gráfica 5: Ayudas de urgencia



Fuente: elaboración propia.

4.4-Ingreso Aragonés de Inserción

Cuadro de la evolución de los expedientes tramitados del año 2005 al 2013:

Tabla 7: Ingreso Aragonés de Inserción

| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|------------------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| EXPEDIENTES TRAMITADOS | 12 | 3 | 4 | 9 | 33 | 108 | 215 | 242 | 292 |

Fuente: Elaboración propia

El número de expedientes tramitados del IAI disminuye del año 2005 al 2006 de 12 expedientes a 3. A partir del año 2006 hay un ligero ascenso. Del año 2009 al 2013 es cuando se produce un fuerte ascenso del número de expedientes tramitados destacando del año 2010 al 2011 de 108 a 215 expedientes. Esto constata el gran incremento de personas en situación de necesidad.

Se está produciendo un retraso en la gestión de tramitación de los expedientes por una ineficaz coordinación entre el Gobierno de Aragón y el Ayuntamiento.

Además, hay personas que no están cobrando el IAI ya que no existe un presupuesto para ellos.

Gráfica 6: Ingreso Aragonés de Inserción



Fuente: elaboración propia.

4.5-SAD (Servicio de Atención a Domicilio).

Cuadro de la evolución del Servicio de Atención a Domicilio del año 2005 al 2013:

Tabla 8: Servicio de Atención a domicilio

| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| NÚMERO USUARIOS | 119 | 136 | 137 | 138 | 182 | 179 | 109 | 181 | 214 |

Fuente: elaboración propia.

El número de usuarios de servicio de Ayuda a Domicilio va aumentando progresivamente del año 2005 al año 2009. A partir del año 2010 se produce un ligero descenso respecto del año 2009 con 179 usuarios bajando aún más en el 2011 con 109 usuarios. En el año 2012 vuelve a aumentar llegando al año 2013 con 214 usuarios.

La mayoría de las personas que utilizan este servicio son personas mayores. Estas han padecido una asfixia económica a causa del copago farmacéutico, los recortes en sus pensiones y que la Ley de Dependencia se ha quedado en papel mojado.

4.6-Teleasistencia

Cuadro de la evolución del Servicio de Teleasistencia del año 2005 al 2013:

Tabla 9: Teleasistencia

| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| NÚMERO USUARIOS | 293 | 313 | 326 | 413 | 403 | 400 | 423 | 433 | 378 |

Fuente: elaboración propia.

El número de usuarios de teleasistencia aumenta de forma considerable del año 2005 al 2008 de 293 usuarios a 413. En los años 2009 y 2010 se produce un ligero descenso pero a partir 2010 vuelve a aumentar el número de usuarios otra vez. En el año 2013 el número disminuye a 378 usuarios.

Teniendo en cuenta las cifras de que se dispone en las anteriores tablas (de la 1 a la 7) se pueden examinar las variables objeto del estudio antes de la crisis (cifras medias del 2005 al 2007) y después de la crisis (así mismo cifras medias del año 2008 en adelante) y hacer las siguientes interpretaciones:

1. Que el número de expedientes con alguna intervención se ha incrementado notablemente teniendo una tasa de crecimiento de la media de un 53,74%. Y que este incremento ha sido aún más significativo en el número de usuarios que han acudido requiriendo alguna intervención en un 60,02%.
2. La población inmigrante en Zaragoza se sitúa en niveles inferiores al 50% de la población que estaba instalada en Zaragoza antes de la crisis. Es evidente que la crisis ha devuelto a gran parte de la población a los países de origen.

Por lo general esta población, es un colectivo que carece de apoyos familiares, en gran vulnerabilidad por su situación administrativa, laboral, etc. Sin embargo al disminuir tan sustancialmente, da una idea que es la población autóctona la que incrementa más la necesidad de los servicios sociales.

3. Los expedientes abiertos han decrecido respecto de la media un 12,98%.
4. Las ayudas solicitadas han crecido casi un 500% con un porcentaje muy parecido a las concedidas. Y el incremento no ha sido tan significativo en cuanto al importe, ya que su incremento es en torno al 300%. Lo cual nos da idea de que el resultado es insuficiente, porque debería haber crecido en la misma proporción.
5. El crecimiento de las ayudas del Ingreso Aragonés de Inserción que inicialmente era muy limitada, se ha visto incrementada en más de un 2000%. Sin embargo, el número de expedientes tramitados no es lo suficientemente significativo para que fijemos la atención en él.

6. Y en cuanto a la asistencia y ayuda a domicilio, no tienen un peso específico sustancial en la crisis. Una de las situaciones que más peso tiene en el incremento de la teleasistencia es el envejecimiento de la población que solo tiene que ver con la crisis en que aumenta su peso específico en la población actual, dado que los inmigrantes, que son un grupo de edad en edad laboral, retornan y la población joven existente emigra a otros países en la búsqueda de empleo.

El papel de los trabajadores sociales sigue siendo el mismo: atender las necesidades de la población y evitar situaciones de exclusión social. Pero se encuentran con una mayor situación de presión y estrés. Hay una gran cantidad de usuarios que acuden a los Centros Municipales de los Barrios Rurales Oeste solicitando gran cantidad de demandas y el presupuesto es limitado para poderlas llevar a cabo.

El aporte del trabajo social ante la crisis puede ser de diferentes formas: empatizar con los usuarios los problemas que plantean, mantener una escucha activa, etc.

5-Conclusiones

El objetivo de este trabajo era investigar sobre la repercusión que ha tenido la crisis económica en la evolución del número de demandas de estos centros. Para ello, he hecho un análisis e interpretación de la evolución del número de expedientes, del número de usuarios y de los miembros de la unidad familiar que han utilizado los Servicios Sociales de los Barrios Rurales Oeste con las cifras de las Memorias de Acción Social anuales.

De esta forma, me atrevo a formular las siguientes conclusiones:

Primera, hay una disminución del número de inmigrantes que acuden a los centros. Por su especial situación y características como colectivo (ausencia de redes de apoyo, problemática específica con el idioma y la documentación en muchos casos, limitaciones legales para trabajar, etc.) este era un grupo de usuarios importante a nivel numérico. Su descenso tanto por su salida a otras CCAA o países, el retorno a sus hogares, e incluso el acceso a la nacionalidad y la depuración del padrón como señalaba más arriba, han incidido en la disminución de expedientes abiertos.

Segunda, un aumento de personas que acuden en situación de necesidad. El gran aumento de expedientes tramitados en el Ingreso Aragonés de Inserción refleja la situación de necesidad de las personas que acuden a los Centros Municipales de Servicios Sociales. Se pasa del año 2010 de 108 expedientes tramitados al año 2013 a 293. Esto refleja un significativo ascenso del número de expedientes.

Tercera, larga espera para la concesión del Ingreso Aragonés de Inserción, que condiciona otro tipo de ayudas. Al esperar los usuarios mucho tiempo para que se les conceda el Ingreso Aragonés de Inserción, solicitan ayudas de urgencia. Especialmente ayudas de alimentación y vivienda necesarias para su subsistencia.

Además, he hecho una comparación de la situación de los Servicios Sociales de los Barrios Rurales Oeste antes y después de la crisis. Cabe destacar de esta

situación que el número de expedientes con alguna intervención se ha incrementado notablemente teniendo una tasa de crecimiento de la media de un 53,74% y que las ayudas solicitadas han crecido casi un 500% con un porcentaje muy parecido a las concedidas.

Por último, he hecho una reflexión del papel del trabajador social en la crisis económica. El trabajador social tiene como función evitar las situaciones de exclusión social. Ante la situación de crisis en la que nos encontramos y mayor cantidad de usuarios, el trabajador social se encuentra con mayor presión y estrés. Además, he podido observar durante mi período de prácticas que los Centros Municipales de Servicios Sociales de los Barrios Rurales Oeste en general y el de Casablanca en particular están desbordados, esto es una realidad, que aunque ya se contempla a nivel técnico y político, los usuarios/as así lo han manifestado. Los profesionales, debido al volumen de demanda, no siempre se encuentran disponibles para atender de forma rápida las demandas de los usuarios. Un horario de atención marcado por una agenda programada con citas cada 20 minutos en el caso de los trabajadores sociales hace que las citas se demoren y que los usuarios tengan que esperar, a veces, hasta un mes para ser atendidos por el trabajador social.

Al finalizar este trabajo, y como colofón a mis estudios, creo que la investigación es muy importante para el Trabajo Social. Como he visto durante mis prácticas en muchas ocasiones los profesionales se ven desbordados por las demandas, y casi no hay tiempo para reflexionar y analizar qué está ocurriendo a nuestro alrededor.

Poder analizar el número de demandas, y conectar situaciones como el aumento de las ayudas de urgencia por la demora del IAI u otras prestaciones, deberían ser elementos que ayuden a repensar la organización de los servicios sociales e incluso el papel de los profesionales y recursos existentes.

Les doy las gracias a mi directores Antonio Eito y Chaime Marcuello por su apoyo incondicional.

6-Referencias

Alemán Bracho, C. (2010). *Fundamentos de Servicios Sociales*, (pp.210-214).Valencia: Tirant Lo Blanch.

Antón, A. (7 de Julio de 2014). Fundación 1 de Mayo Informes. *Desigualdad, recortes y respuestas*. Madrid, Comunidad de Madrid, España. Recuperado el 25 de Enero de 2015, de https://www.uam.es/personal_pdi/economicas/aanton/publicacion/2014/desmantelamiento_estado_bienestar.htm

Aragón. LEY 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón. Boletín oficial de Aragón, 19 de Junio de 2014, núm.201. Recuperado el 15 de Julio de 2014 de http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/ar-I5-2009.t6.html

Aragón. LEY 12/2001, de 2 de Julio, de Infancia y Adolescencia en Aragón. Boletín oficial de Aragón, 20 de Julio de 2001, núm. 86. Recuperado el 15 de Julio de 2014 de http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/ar-I12-2001.html

Ayuntamiento de Zaragoza. Alta de las Ayudas para Cargas Familiares (31 de Enero de 2012). Recuperado el 21 de Septiembre de 2014, de http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Tramite?id=3620

Ayuntamiento de Zaragoza. Alta en el servicio de Ayuda a domicilio. (26 de Mayo de 2012). Recuperado el 18 de Octubre de 2014, de http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Tramite?id=179

Ayuntamiento de Zaragoza. Alta en el Servicio de Teleasistencia. (25 de Octubre de 2013). Recuperado el 23 de Octubre de 2014, de http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Tramite?id=180

Ayuntamiento de Zaragoza. Apoyo a la infancia y la familia. (31 de Enero de 2012). Recuperado el 18 de Octubre de 2014, de http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Trámite?id=3309

Ayuntamiento de Zaragoza. Centro Municipal de Servicios Sociales de Casablanca. (30 de Abril de 2014). Recuperado el 25 de Septiembre de 2014, de http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Centro?id=2167

Ayuntamiento de Zaragoza. Cifras Zaragoza 2014. (1 de Enero de 2014). Zaragoza, Aragón, España. Recuperado el 15 de Septiembre de 2014 de <http://www.zaragoza.es/contenidos/estadistica/Cifras-Zaragoza-2014-1.pdf>

Ayuntamiento de Zaragoza. Información, orientación y asesoramiento en Servicios Sociales. (23 de Octubre de 2013). Recuperado el 24 de Octubre de 2013, de http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Trámite?id=3621

Ayuntamiento de Zaragoza. Memorias de Acción Social (2005-2013). Zaragoza

Ayuntamiento de Zaragoza. Ordenanza de la ciudad de Zaragoza sobre prestaciones sociales domiciliarias. (4 de Diciembre de 2009). Recuperado el 18 de Junio de 2014, de http://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/social/detalle_Normativa?id=822

Ayuntamiento de Zaragoza. Reglamento municipal para la aplicación de medidas de urgencia. (24 de Febrero de 1994). Recuperado el 24 de Septiembre de 2014, de http://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/social/detalle_Normativa?id=144

Ayuntamiento de Zaragoza. Salario Social: Ingreso Aragonés de Inserción-IAI (25 de Octubre de 2013). Recuperado el 16 de Octubre de 2014, de http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Tramite?id=3619

Ayuntamiento de Zaragoza. Solicitud de ayudas económicas de urgencia. (3 de Mayo de 2012). Recuperado el 18 de Octubre de 2014, de http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Tramite?id=113

Banco de España. (15 de Enero de 2014). Informe Anual. *El endeudamiento de la economía española: características, corrección y retos*. Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Bueno Périz, A., Collado Arroyo, L., & Posac Castán, A. (s.f.). La crisis económica día a día. Recuperado el 5 de Mayo de 2015, de http://iespgaza.educa.aragon.es/ecobachillerato/trabajoseconomia/crisis_diaadia.pdf

Castro Nogueira, L. (2008). *Metodología de las ciencias sociales: Una introducción crítica*. Madrid: Tecnos.

Corbetta, P. (2003). *Metodología y Técnicas de investigación social*. Madrid: McGrawHill.

Del Río Sadornil, D. (2005). *Diccionario-glosario de metodología de la investigación social*. Madrid: UNED.

Diario Público. El sistema capitalista se acaba. (5 de Junio de 2012). Recuperado el 10 de Junio de 2015, de <http://www.publico.es/culturas/jose-luis-sampedro-sistema-capitalista.html>

El País. (s.f). Recuperado el 8 de Octubre de 2014, de <http://economía.elpais.com/eco>

Hernández Samperi, R. (2008). *Fundamentos de la metodología de la investigación*, (pp. 21-52). Madrid: Mc Graw Hill.

Instituto Aragonés de Servicios Sociales. Sección Delicias- Barrios Rurales Oeste. (21 de Septiembre de 2014). Recuperado el 21 de Septiembre de 2014, de http://iass.aragon.es/exclusion/exclusion_centros_municipales.htm#delicias

Instituto Aragonés de Servicios Sociales. Servicios Sociales Generales. (8 de Julio de 2013). Recuperado el 18 de Agosto de 2014, de http://iass.aragon.es/servicios_sociales/servicios_sociales.htm

Leal, J. L. (9 de Febrero de 2014). La deuda de las familias. *El País*.

LEY 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local. Boletín Oficial del Estado, 3 de Abril de 1985, núm. 80. Recuperado el 15 de Febrero de 2015 de http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-1985.t2.html

Roldán García, E. (2012). *Presentación del monográfico: Servicios Sociales en tiempos de crisis. Cuadernos de Trabajo Social*, 25, 13-17.

Roldán García, E., & García Giráldez, T. (2006). En García Giráldez, T. (coord.). *Políticas de Servicios Sociales*, (pp.58-91).Madrid: Síntesis, S.A.

Sierra Bravo, R. (2007). *Técnicas de investigación social, teoría y ejercicios*, (pp. 32-37). Madrid: Editorial Paraninfo.

7. Anexo I

Índice de Tablas y Gráficos

Índice de mapas

| | |
|--------------|----|
| Mapa 1 | 9 |
| Mapa 2 | 10 |
| Mapa 3 | 11 |
| Mapa 4 | 11 |
| Mapa 5 | 12 |
| Mapa 6 | 12 |
| Mapa 7 | 13 |

Índice de gráficos

| | |
|-----------------|----|
| Gráfico 1 | 16 |
| Gráfico 2 | 16 |
| Gráfico 3 | 45 |
| Gráfico 4 | 47 |
| Gráfico 5 | 49 |
| Gráfico 6 | 50 |

Índice de tablas

| | |
|---------------|----|
| Tabla 1 | 25 |
| Tabla 2 | 36 |
| Tabla 3 | 39 |
| Tabla 4 | 43 |
| Tabla 5 | 46 |
| Tabla 6 | 48 |
| Tabla 7 | 49 |
| Tabla 8 | 51 |
| Tabla 9 | 51 |