

Boletín Documental  
sobre Servicios Sociales  
e Intervención Social  
Gizarte Zerbitzuei eta  
Gizarte Eskuhartzeari buruzko  
Dokumentazio Aldizkaria

**gizarte.doc**

Ekaina / junio 2006

---

2 Dossier monográfico  
Gai-bakarreko dosierra

---

8 Buenas prácticas  
Jarduera egokiak

---

9 Guías y herramientas  
Tresnak eta gidak

---

10 Documentos  
Dokumentuak

---

16 Convocatorias  
Deialdiak

---

Dossier

# Una reflexión estratégica sobre los Servicios Sociales en Euskadi

---

Javier Madrazo:  
'Nuestro compromiso  
es aprobar en esta  
legislatura la nueva  
Ley de Servicios  
Sociales'

---

Carmen Vicioso: 'Retos  
de los Servicios  
Sociales en la CAPV'

# Una reflexión estratégica sobre los Servicios Sociales en Euskadi

[ EL DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y ASUNTOS SOCIALES DEL GOBIERNO VASCO INICIA UN PROCESO DE REFLEXIÓN ESTRATÉGICA PARA LA REDEFINICIÓN, REESTRUCTURACIÓN Y MEJORA DE LA RED VASCA DE SERVICIOS SOCIALES ] [ EL PROCESO, QUE CULMINARÁ CON UNA NUEVA LEY DE SERVICIOS SOCIALES, SE INICIA CON LA CREACIÓN DE UNA PÁGINA WEB Y LA PUBLICACIÓN DE UN DOSSIER SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL Y LAS PERSPECTIVAS DEL SISTEMA PÚBLICO VASCO DE BIENESTAR SOCIAL ]

En pocos años, los Servicios Sociales vascos han experimentado un crecimiento importantísimo, se han consolidado como una referencia significativa en el contexto estatal y han adquirido el protagonismo social, económico y político que corresponde a una red de servicios que tiene por objeto promover la cohesión social y garantizar el bienestar de toda la ciudadanía. Hoy, comprometidos en la respuesta a nuevos procesos y desafíos sociales –el envejecimiento de la población, la reestructuración de las familias, el incremento de las migraciones o la exclusión social– los Servicios Sociales vascos se encuentran en una encrucijada dentro de la evolución hacia su configuración como cuarto pilar del sistema de bienestar. Así lo entiende el Consejo Vasco de Bienestar Social cuando, por unanimidad, propone para los servicios sociales una agenda de cambio basada en el reconocimiento de derechos subjetivos, el establecimiento de una cartera de prestaciones, la reestructuración del sistema y un trabajo en red en clave de intervención integral.

Así lo entienden también las instituciones vascas y, en particular, el Gobierno Vasco, en cuyo Acuerdo de Gobierno para la actual legislatura se prevé la elaboración de una nueva Ley de Servicios Sociales que debe ser el fruto de un amplio proceso de trabajo interinstitucional y debate social, para así hacer posible el salto cualitativo que los Servicios Sociales vascos necesitan.

A partir de esas premisas, el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco ha puesto en marcha un proceso para la redefinición, reestructuración y mejora de la red vasca de Servicios Sociales, que pasa, entre otros aspectos, por sentar las bases de una nueva Ley vasca de Servicios Sociales.

El proceso de discusión y participación social abierto se ha materializado, de momento, a través de dos herramientas. Por una parte, el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales ha creado la página web [www.eraiki.info](http://www.eraiki.info) desde la que todas las personas que trabajan en el ámbito de los servicios sociales, desde técnicos municipales hasta profesionales del tercer sector, pueden consultar noticias y documentos sobre este proceso, así como acceder a un foro de debate y discusión acerca de la situación actual de los servicios sociales en Euskadi, de las perspectivas de mejora, de la cartera de presta-

ciones, la cobertura e intensidad de los mismos, etc. Todas las aportaciones recibidas hasta el 30 de junio serán recogidas en un documento informativo que se hará llegar al conjunto de las instituciones vascas y a los profesionales y asociaciones que trabajan en el ámbito de los servicios sociales.

Además, como base de reflexión para ese proceso, el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales encargó a un grupo de personas expertas en la materia la elaboración de un Dossier sobre la definición de los servicios sociales, los criterios y principios filosóficos que deben guiar el modelo, su estructura organizativa y sus formas de financiación. El dossier, que fue presentado y debatido en una jornada celebrada el pasado 27 de abril en la que participaron más de 800 personas, constituye una reflexión de alcance sobre la situación actual del sistema público de Servicios Sociales en la CAPV y sobre sus perspectivas. Ha sido elaborado por un equipo de autores de reconocida trayectoria en el campo de los Servicios Sociales –Demetrio Casado, Fernando Fantova, Rafael López-Arostegi, de la Fundación EDE, y Helena Sotelo, y Julio Díaz, del SIIS Centro de Documentación y Estudios– y puede ser descargado en su integridad de la página web [www.eraiki.info](http://www.eraiki.info). En él, los diversos autores reflexionan sobre la cartera de servicios sociales que habría de definirse para responder adecuadamente a las necesidades emergentes, las posibles mejoras en el marco normativo, las tendencias desarrolladas a nivel europeo o el sistema de información que el modelo requiere para su evaluación y seguimiento.

El Dossier se abre con un documento compartido que firman las diversas personas e instituciones que participaron en el seminario y que puede entenderse como la base programática a partir de la que se inicia este proceso de reflexión y debate. En ese primer capítulo se aboga, en primer lugar, por establecer a nivel de la CAPV una cartera básica de prestaciones y servicios sociales, identificando aquellos cuya prestación sea obligatoria para las distintas administraciones, y estableciendo unos niveles mínimos de cobertura. “Entendemos –dicen los autores del texto– que el sistema público de servicios sociales en su conjunto debe abordar el reto de construir una cartera compartida que permita a las destinatarias y destinatarios conocer cuales son las prestaciones y servicios a los que pueden acceder”. “Dicha cartera debería –añaden– contar con algunas garantías respecto a su satisfacción (y los correspondientes sistemas de reclamación), preparándose el terreno para la eventual regulación, a medio plazo, de algunas prestaciones o servicios en términos de derechos subjetivos exigibles por parte de las ciudadanas y ciudadanos”. El establecimiento de esta cartera común, de obligado ofrecimiento por parte de las instituciones y con unos niveles de cobertura mínimos, contribuiría a la necesaria unificación y homogeneización del sistema público de servicios sociales.

Los autores del documento se muestran sin embargo reacios a tender de inmediato hacia un sistema en el que determinados servicios fueran legalmente exigibles por parte de la ciudadanía, y defienden culminar en primer lugar la fase previa, consistente en el establecimiento de obligaciones concretas para las administraciones responsables en términos de coberturas de servicio y niveles de atención. También abogan, en ese mismo sentido, por la derogación del Decreto 155/2001 de reparto de funciones en materia de Servicios Sociales, debido a lo inadecuado y disfuncional de la distinción que hace entre personas con dependencia y sin dependencia.

## Se aboga por un sistema de servicios sociales basado en la atención comunitaria, en la prevención y en la atención a las personas en sus entornos naturales, de la manera mas normalizada y menos restrictiva que sea posible

El documento, por otra parte, propugna un sistema de servicios sociales basado en la atención comunitaria, en un modelo que pone el énfasis en la prevención y en la atención a las personas en sus entornos naturales, de la manera mas normalizada y menos restrictiva que sea posible. La puesta en práctica de ese modelo exige, como punto fundamental, el desarrollo y fortalecimiento de la denominada gerencia de caso, es decir, de procesos de intervención y acompañamiento integral con un profesional de referencia. Ello requiere cambios de calado en nuestros actuales dispositivos: reforzamiento y enriquecimiento de las unidades de atención primaria, mayor aproximación al espacio local por parte de los servicios especializados, mayor proximidad y mejor conexión entre éstos y los servicios sociales de base, mayor posibilidad de dedicación de las trabajadoras y trabajadores sociales a la gerencia de caso, o la superación de la concepción según la cual las usuarias y usuarios de los servicios sociales especializados dejan de ser objeto de seguimiento por parte de la o el profesional de referencia. También sería necesaria, recuerdan, la separación de la gerencia de casos de la tramitación de prestaciones económicas. “Independientemente del debate acerca de la existencia de una renta básica universal (que, a nuestro juicio, no tendría que ser gestionada por los servicios sociales) entendemos que no conviene que la gestión de las prestaciones económicas que entregan los servicios sociales sea asumida por las mismas personas que atienden a las usuarias y usuarios para la gerencia de su caso. Lo contrario hace prácticamente imposible una verdadera intervención social, aparte de dilatar los tramites administrativos para la obtención de las prestaciones”, señalan los autores del trabajo.

El documento propugna por otra parte la introducción de cambios en la estructura del sistema público de servicios sociales, cuyas disfunciones y desajustes afectan actualmente de forma muy especial a los ayuntamientos. Para ello se plantea la introducción de ‘áreas de servicios sociales’, de tamaño inferior al Territorio Histórico pero usualmente superior al municipio, que constituirían un nivel de actuación intermedio que facilitaría la coordinación entre los servicios de base y los especializados y harían posible una mayor continuidad de la atención.

En cuanto a la financiación, verdadera piedra de toque para todo este planteamiento de mejora de los servicios sociales, el documento se muestra cauto. Los autores defienden en cualquier caso la validez del sistema del copago para diversos servicios y prestaciones, y se muestran contrarios a que la disposición de medios económicos constituya, por exceso o por defecto, motivo de exclusión del sistema público de servicios sociales. La exclusión de las personas con menor poder adquisitivo, argumentan, sería radicalmente injusta e insolidaria. Y la exclusión de las personas con mayores rentas, mas que una aplicación del principio de discriminación positiva, representa una vulneración del derecho de acceso al sistema publico de servicios sociales, supone una reconstrucción de la Beneficencia, contribuye a la estigmatización de los servicios sociales y de sus usuarias y usuarios y va minando radicalmente la legitimación del sistema ante la ciudadanía.

## El establecimiento de una cartera de Servicios Sociales común a los tres territorios de la CAPV, de obligado ofrecimiento por parte de las instituciones y con unos niveles de cobertura mínimos, contribuiría a la necesaria unificación y homogeneización del sistema público de servicios sociales

### Referencias

- Díaz, J. **Consideraciones en torno al sistema de información en materia de servicios sociales en la CAPV.** En: *Situación y perspectivas del sistema público de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Dossier para el debate*, 2005, pp. 293-304.
- Casado, D. **Sobre perfeccionamiento de los Servicios Sociales.** En: *Situación y perspectivas del sistema público de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Dossier para el debate*, 2005, pp. pp. 35-67.
- Fantova, F. y otros. **Situación y perspectivas del sistema público de servicios sociales en la CAPV** (documento de síntesis). En: *Situación y perspectivas del sistema público de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Dossier para el debate*, 2005, pp. 5-34.
- López Arostegi, R. **Orientaciones y propuestas para el diseño de una cartera de servicios sociales de responsabilidad publica en la CAPV.** En: *Situación y perspectivas del sistema público de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Dossier para el debate*, 2005, pp. 145-245.
- López Arostegi, R. **Algunas cuestiones clave para el desarrollo del sistema publico de servicios sociales en la CAPV.** En: *Situación y perspectivas del sistema público de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Dossier para el debate*, 2005, pp. 247-291.
- Sotelo, H. **Marco normativo de los servicios sociales en la CAPV y propuesta de reordenación.** En: *Situación y perspectivas del sistema público de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Dossier para el debate*, 2005, pp. 69-119.
- Sotelo, H. **Principales tendencias en el ámbito de los servicios sociales en algunos países europeos.** En: *Situación y perspectivas del sistema público de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Dossier para el debate*, 2005, pp. 121-143.

## bibliografía



### Una radiografía anual de los Servicios Sociales vascos

CONSEJO VASCO DE BIENESTAR SOCIAL. CUARTO INFORME SOBRE LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA CAPV. DATOS REFERIDOS AL AÑO 2001. VITORIA-GASTEIZ, CONSEJO VASCO DE BIENESTAR SOCIAL, 208 PÁGINAS, 2003.

Este estudio es, de momento, la última entrega de la serie de informes que realiza anualmente el Consejo Vasco de Bienestar Social con el fin de dar cuenta al Parlamento Vasco del estado de los Servicios Sociales en la CAPV. A través de la recopilación y la ordenación de los datos disponibles, el informe analiza y valora la estructura, funcionamiento, recursos humanos, materiales y económicos, las coberturas y las disposiciones legales reguladoras de los servicios sociales vascos. Incluye, además, un capítulo de conclusiones y recomendaciones entre las que se indica la necesidad de abordar el desarrollo normativo que establezca con claridad el contenido de los derechos subjetivos de la población en materia de servicios sociales, y la de realizar una planificación más homogénea y mejor articulada de los mismos, a través de mecanismos que faciliten la coordinación interna y externa, es decir, con otros sistemas de protección.

### Toda la información disponible sobre protección social y Servicios Sociales en Europa, España y la CAPV

FEDERACION DE CAJAS DE AHORROS VASCO-NAVARRAS. SERVICIOS SOCIALES. SERIE: INFORMES SECTORIALES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO, Nº 65, FEDERACIÓN DE CAJAS DE AHORRO VASCO-NAVARRAS, 135 PÁGINAS, 2005.

Elaborado por la Federación de Cajas de Ahorros Vasco-Navarras, este informe trata de recoger la información disponible sobre protección social y servicios sociales en Europa, España y la CAPV, y de establecer comparaciones a través de las variables que se consideran más significativas. En la CAPV, el gasto en servicios sociales alcanzaba el 1,7% del PIB en 2000 (2% en 2002), algo más que en España (1,5%) pero sustancialmente menos que en otros países europeos como Dinamarca (9%), Suecia (7,8%), Noruega (7,4%), Alemania (5%) o Francia (4,9%). Entre las fortalezas del sector de



servicios sociales vasco se cita el aumento continuo del gasto social y de la red de servicios y centros de atención, capaz de dar una respuesta diversificada a las necesidades de la población. Como debilidades del sistema, el informe apunta el complejo reparto competencial, la escasa incorporación de criterios de calidad en la gestión de los servicios sociales, la escasa atención prestada a los aspectos preventivos de la intervención o la dificultad para atender a las necesidades sociales incipientes.

### El informe del Ararteko sobre los Servicios Sociales de Base, un diagnóstico todavía vigente

SIIS. CENTRO DE DOCUMENTACION Y ESTUDIOS LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE EN LA CAPV. INFORME EXTRAORDINARIO DEL ARARTEKO AL PARLAMENTO VASCO. VITORIA-GASTEIZ, ARARTEKO, 183 PÁGINAS, 1999.

El Ararteko promovió, hace ya siete años, la elaboración de este estudio sobre los Servicios Sociales de Base en la CAPV, uno de los sorprendentemente escasos trabajos monográficos sobre la situación de los centros de atención social primaria. Pese a los años transcurridos, es posible que la situación no haya variado en gran medida. El diagnóstico de la situación a finales de los 90 revelaba, entre otros aspectos, la falta de definición de objetivos y funciones, las desiguales ratios de usuarios por trabajador social en los diferentes municipios, la excesiva proporción de tiempo que los trabajadores sociales dedican a tareas de gestión frente a las de atención directa, la falta de información de la población sobre los servicios sociales en general o la escasa aplicación de planes individualizados.

### Políticas sociales y ciudadanía en la CAPV

RAYA DÍEZ, E. POLÍTICAS SOCIALES Y CIUDADANÍA. LA CONDICIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS DEMANDANTES DE PRESTACIONES SOCIALES EN LA CAPV, GOBIERNO VASCO, SERVICIO CENTRAL DE PUBLICACIONES, 379 PÁGINAS, 2002.

Ganador en 2001 del Premio Realidad Social Vasca, este trabajo –publicado en 2002 y uno de los más amplios y documentados realizado hasta la fecha sobre



la evolución de las políticas de protección social en la Comunidad Autónoma del País Vasco– parte de una premisa clara: en los últimos veinte años se ha producido un retroceso en la capacidad protectora del concepto de ciudadanía como consecuencia de la reestructuración del Estado del Bienestar, dentro de un proceso más amplio de desestabilización y precarización de las relaciones sociales. Para la autora, este déficit de ciudadanía se ha traducido en un recorte de los derechos de las personas receptoras de prestaciones sociales y en una nueva definición, más limitada, de su estatus como ciudadanos. Raya intenta demostrar con su investigación, de forma empírica, cómo este proceso, de alcance mundial, ha tenido también lugar entre nosotros.

### Reordenación de la atención comunitaria en Navarra

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL, DEPORTE Y JUVENTUD. DOCUMENTO BASE PARA UN PLAN DE ATENCIÓN COMUNITARIA DE SERVICIOS SOCIALES. PAMPLONA, GOBIERNO DE NAVARRA, 178 PÁGINAS, 2000.

El Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud del Gobierno de Navarra, con el fin de mejorar la atención comunitaria en esta Comunidad Foral elaboró en el año 2000 un documento base para un Plan de Atención Comunitaria de Servicios Sociales, basado en tres líneas de reordenación. La primera consiste en dar una orientación estratégica a los servicios sociales primarios para que funcionen con unos objetivos definidos y precisos que permitan evaluar sus actividades, organizando sus acciones en torno a cuatro programas básicos: Acogida y orientación social, Atención a la familia, infancia y adolescencia, Incorporación social y laboral, y Atención a personas dependientes. La segunda línea de reordenación se refiere a la renovación de formas y métodos de trabajo, introduciendo la gestión de casos, el proceso de acogida, –que va más allá de la recepción y valoración de la demanda–, y el diagnóstico como una actividad que analiza las posibilidades, carencias, deseos y preferencias de los usuarios. Se considera necesario así mismo que la intervención sea continuada en el tiempo, negociada y con plazos de revisión, y que incluya un acompañamiento del profesional al cliente. En tercer lugar, se considera que la reordenación exige, en la práctica, ciertas



medidas de reforzamiento de la estructura de los servicios sociales como la definición de un contenido obligatorio, la organización de los servicios sociales en tres niveles –zona básica, área y Comunidad Foral– con sus correspondientes responsabilidades, y una ampliación y reajuste de los recursos humanos. Al margen de las propuestas concretas realizadas en el documento, el proceso de elaboración participativa que se siguió y los criterios técnicos que lo presiden serán sin duda una referencia de interés en el proceso de reflexión estratégica abierto en la CAPV.

### Euskadi, una comunidad 'altamente inclusiva'

SUBIRATS, J. Y OTROS. RIESGOS DE EXCLUSIÓN SOCIAL EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS, DOCUMENTOS DE TRABAJO Nº 5, FUNDACIÓN BBVA, 193 PÁGINAS, 2005.

Este estudio pretende analizar, por una parte, los riesgos de exclusión social que resultan más importantes en cada una de las Comunidades Autónomas que conforman el Estado español, y por otra, contrastar las políticas públicas que los distintos gobiernos autonómicos, en el marco de sus competencias, han desarrollado en respuesta a los procesos de exclusión social en sus respectivos territorios. El análisis realizado deja claro que sólo Navarra y la CAPV pueden considerarse comunidades 'altamente inclusivas' en la medida en que combinan una intervención pública fuerte con un nivel de riesgos bajo. Desde el punto de vista de la articulación entre lo público, lo mercantil, lo familiar y lo social a la hora de la provisión de servicios, Navarra y Euskadi configuran también un 'régimen de bienestar' específico, que descansa sobre la relación entre respuestas públicas potentes y una activa red sociocomunitaria. En cuanto a los riesgos detectados, el estudio identifica la situación del mercado laboral como principal generadora de exclusión, con uno de los índices más alta de parados de larga duración y población subempleada. También se detectan situaciones de riesgo, superiores a la media estatal, en la incidencia de determinadas enfermedades relacionadas con la contaminación ambiental, en la proporción de menores maltratados y en el número de personas mayores que viven solas.

# Javier Madrazo:

## ‘Nuestro compromiso es aprobar en esta legislatura la nueva Ley de Servicios Sociales’

**¿Cuál sería, en pocas palabras, la agenda de cambio que el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales propone para nuestros Servicios Sociales?**

La resumiré en cuatro puntos: elevar los servicios sociales a categoría de derecho subjetivo exigible, con una cartera clara y atractiva de servicios y programas; avanzar decididamente hacia la universalización del sistema, con una efectiva igualdad de acceso y utilización para todas las personas; ordenar los servicios sociales vascos dotándolos de una estructura tan descentralizada como coordinada; y pactar una financiación equilibrada y suficiente que permita hacer frente al fuerte incremento actual y futuro de la demanda de servicios sociales. La construcción de los servicios sociales como el cuarto pilar del sistema de bienestar es la tarea histórica en la que nos está tocando participar y en cuyo desarrollo el momento actual tiene la mayor importancia.

**¿Cuáles son los principales objetivos del proceso de reflexión estratégica abierto por el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales en materia de Servicios Sociales?**

El Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales ha tomado como punto de partida de este proceso las reflexiones y recomendaciones del Consejo Vasco de Bienestar Social. En el informe aprobado en 2004 el Consejo dedicó un esfuerzo especial, de carácter participativo, a elaborar doce conclusiones y recomendaciones que fueron aprobadas en su seno por unanimidad. Nos pareció que ése era un excelente punto de partida para encargar un Dossier a un grupo de personas expertas y, posteriormente, poner en mar-

**‘La agenda de cambio que el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales propone pasa por elevar los servicios sociales a categoría de derecho subjetivo exigible, y por avanzar decididamente hacia la universalización del sistema’**

cha un proceso de reflexión estratégica. Dicho proceso, por una parte, se desarrolla en un marco de diálogo interinstitucional con las Dipu-

taciones Forales y los Ayuntamientos. Por otra, se abre a los agentes sociales (sindicatos, organizaciones empresariales, organizaciones no gubernamentales, redes, ciudadanía en general) implicados o interesados en el sistema vasco de Servicios Sociales. El proceso pretende recoger el máximo número de análisis y propuestas y, a la vez, asentar unos consensos básicos que nos permitan realizar las transformaciones que los servicios sociales requieren en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Una nueva Ley de Servicios Sociales, edificada sobre esos consensos, será el mejor colofón para ese proceso.

**Usted ha hablado recientemente de disfunciones en el sistema público de Servicios Sociales. ¿Cuáles son a su juicio esas disfunciones?**

Desde nuestro punto de vista, la disfunción más preocupante tiene que ver con el hecho de que, hoy en día, según en qué territorio o en qué comarca viva una persona, tiene a su disposición un nivel y una variedad muy diferente de prestaciones en materia de servicios sociales. También hay que señalar que los servicios sociales son desconocidos o poco apreciados por amplias capas de la población, que no los identifican como servicios útiles para ellas. Otra disfunción es la confusión que se produce en algunos casos sobre lo que entra y no entra en el ámbito de la responsabilidad pública. Se trata, en general, de disfunciones propias de un sistema que ha crecido mucho y al que se han encomendado muchas responsabilidades sin desarrollar, simultáneamente, estructuras y mecanismos de gestión, coordinación, control y gobierno suficientes y adecuados.

**¿Y los principales puntos fuertes del sistema?**

Son muchos. En primer lugar sus gentes. Las y los profesionales de los servicios sociales con quienes contamos en este momento han sido protagonistas de la construcción del sistema. Muchas veces han comenzado a trabajar de forma muy precaria, con una altísima motivación para contribuir a la calidad de vida y el bienestar social en barrios y pueblos. Muchas personas con responsabilidad política, técnica o administrativa en Ayuntamientos, Diputaciones y Gobierno Vasco han dado y dan muestras todos los días de creatividad y compromiso con la respuesta a las necesidades sociales. Contamos también con muchas entidades de iniciativa social de larga trayectoria y de fuerte implicación en el ámbito de los servicios sociales. Tenemos una gran

variedad de prestaciones y servicios, habiendo sido y siendo, en muchos casos, referentes para otras comunidades autónomas. Tenemos muchos puntos fuertes. Precisamente por eso estamos en condiciones de abordar con garantías el proceso de cambio que tenemos delante.

**Se ha referido a la iniciativa social. ¿Cuál ha de ser el papel del Tercer Sector en el ámbito de los Servicios Sociales?**

Entiendo que los poderes públicos han de ser garantes de los derechos y ejercer de forma proactiva la responsabilidad pública sobre el sistema de servicios sociales, mediante instrumentos de regulación, planificación, gestión, concertación, evaluación y financiación. Se trata por tanto, de un sistema público que integra estructuras de los Ayuntamientos, las Diputaciones Forales y el Gobierno Vasco, con el personal y la dinámica de cualquier red de servicios públicos. A la vez, éste ha de ser un sistema cada vez más participativo, donde las ciudadanas y ciudadanos sean protagonistas de los procesos de intervención social que les afectan. El tercer sector es y debe ser un instrumento para ello y, por tanto, un aliado del sector público, pues esa alianza es muy beneficiosa para los servicios sociales y, lo que es más importante, para sus usuarias y usuarios. Muchos movimientos asociativos representan a grupos poblacionales tradicionalmente destinatarios de servicios sociales especializados y deben acompañar al sistema de servicios sociales para que el proceso de universalización, a la vez que abre el sistema a toda la población, permita atender todavía mejor a las personas a las que esas entidades representan.

**¿Para cuándo se espera que pueda aprobarse la nueva Ley de Servicios Sociales? ¿Cuáles serían sus principales perfiles?**

Tenemos un compromiso para aprobar la nueva Ley en esta legislatura. Diría que ha de ser una ley-marco, una ley coherente con otras leyes que afectan a los servicios sociales, como son las relacionadas con la exclusión, la dependencia o la infancia. Hemos de ser capaces de alcanzar un gran pacto en la Comunidad Autónoma del País Vasco, que permita plasmar en la ley planteamientos sostenibles de comprensión de los derechos, catálogo de prestaciones, sistema de financiación, requisitos de los servicios, relación público-privado, reparto de responsabilidades y sistema de coordinación interinstitucional.

# datuak datos

- 50.000 personas recibían en 2003 atención por parte de los Servicios Sociales especializados de la CAPV. SAD y residencias concentran casi el 70% de los usuarios
- El sector da empleo a más de 25.000 personas
- En 2003 las administraciones públicas gastaron 695 millones en los servicios sociales, 276 más que en 1998
- Un 34% del gasto se destina a la atención a la tercera edad, un 29% a la lucha contra la exclusión y un 20% a la discapacidad
- Euskadi se cuenta entre los países de Europa más satisfechos con la calidad de sus Servicios Sociales
- Gipuzkoa es el Territorio con menor gasto por habitante y, también, el que registra un mayor grado de satisfacción ciudadana por la situación de los Servicios Sociales

**Tabla 1. Usuarios de centros y Servicios Sociales en la CAPV (2003)**

	Plazas	Cobertura (x 1.000 hab.)	Incremento 1998/2003 (%)
Servicios residenciales	17.520	8,2	19,3
Centros de día	3.264	1,5	126,1
CEE/CO	6.812	3,2	12,0
Otros centros	3.741	1,7	-
SAD	17.639	8,3	99,7
TOTAL	48.976	23,1	45,7

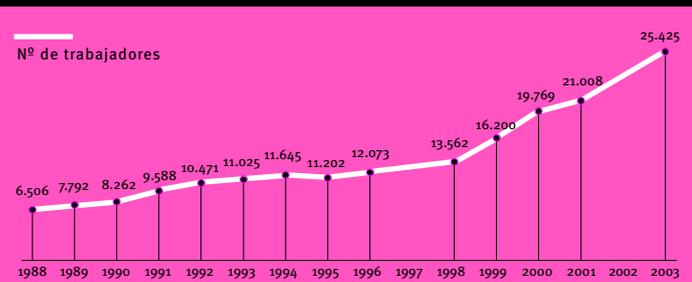
Fuente: ESSC 2003 y Gasto público en Servicios Sociales 2003.

**Tabla 2. Personal de los Servicios Sociales en 2003**

Personal propio	19.529
Personal subcontratado	2.802
Personal SAD	3.094
Total	25.425
Personal a dedicación plena equivalente	17.296
Tasa de atención (Personal por 1.000 habitantes)	12,0
Personal respecto al total de ocupados (%)	2,78
Personal respecto al total de ocupados sector servicios (%)	4,02

Fuente: ESSC 2003.

**Gráfico 1. Evolución del personal de Servicios Sociales (1988-2003)**



Fuente: ESSC 2003.

**Tabla 3. Importancia presupuestaria de las Areas de Bienestar Social en la CAPV**

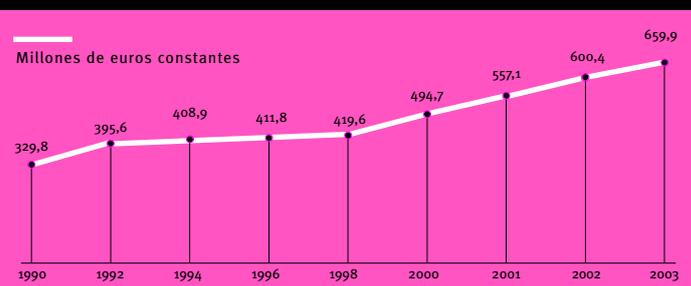
	Presupuestos (miles de euros)	% sobre los presupuestos generales
Gobierno Vasco (*)	7.117.102	100,0
Vivienda y Asuntos Sociales	206.833	2,9
Servicios Sociales	15.267	0,2
Inmigración	5.943	0,1
Servicios Sociales + Inmigración	21.210	0,3
Justicia, Empleo y Seguridad Social	397.288	5,6
Inserción Social y Plan de Familia	195.709	2,7
Diputaciones Forales (**)		
Bienestar Social de la Dip. Foral de Alava	85.187	5,4
Acción Social de la Dip. Foral de Bizkaia	291.854	5,5
Derechos Humanos, Empleo e Inserción Social y Política Social de la Dip. Foral de Gipuzkoa	169.300	5,2

(\*) Datos 2005;

(\*\*) Diputación Foral de Alava 2003, Diputación Foral de Bizkaia 2004 y Diputación Foral de Gipuzkoa 2004.

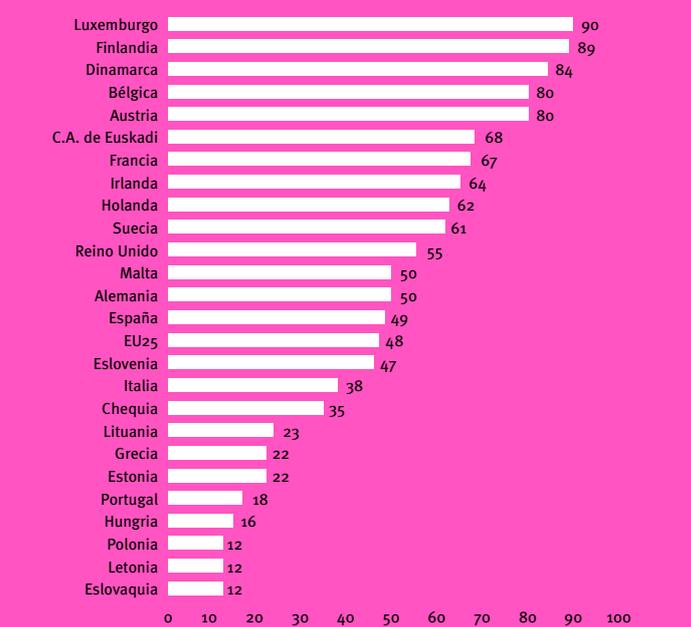
Fuente: IKEI. Informes sectoriales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, nº 65, 2005.

**Gráfico 2. Evolución del gasto público en Servicios Sociales**



Fuente: Gasto público en Servicios Sociales 2003.

**Gráfico 3. Porcentaje de población que considera buena o muy buena la situación de los Servicios Sociales en su país (%)**



Fuente: Sociómetro Vasco nº 30.

**Tabla 4. Diferencias interterritoriales en Servicios Sociales**

	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
Gasto* por habitante	472,00	319,10	285,30
Cobertura** SAD	13,91	7,05	7,90
Cobertura residencias	10,86	7,66	8,25
Cobertura centros de día	1,97	1,18	1,97
Cobertura CEE/CO	3,06	2,23	4,95
Grado de satisfacción***	61,00	67,00	74,00

Fuente: Sociómetro Vasco nº 30, ESSC 2003 y Gasto público en Servicios Sociales 2003. \*Euros en 2003.

\*\*Cobertura por 1.000 habitantes en 2003. \*\*\*Grado de satisfacción: porcentaje de población que consideran que la situación actual de los Servicios Sociales es buena o bastante buena en la CAPV (2006).

# Retos de los Servicios Sociales en la CAPV

**Carmen Vicioso Echevarria**

DIRECTORA DE BIENESTAR SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y ASUNTOS SOCIALES.  
GOBIERNO VASCO.

**E**uskadi se cuenta entre los países de Europa con un mayor grado de satisfacción ciudadana respecto a la situación de sus Servicios Sociales. Este grado de satisfacción es el resultado del intenso esfuerzo realizado por las Administraciones Públicas y del compromiso y colaboración de la Iniciativa Social en el desarrollo de los Servicios Sociales durante todos estos años. En la actualidad, más de 50.000 personas reciben en Euskadi algún servicio social especializado (residencias, centros de día, asistencia domiciliaria, etc.) y las familias atendidas por los Servicios Sociales de Base municipales pueden estimarse, al menos, en otras 50.000.

El balance positivo que sin duda debe hacerse de la situación de la red vasca de Servicios Sociales –que se empezó a construir, casi de la nada, hace 30 años– no debe ocultar sin embargo los retos a los que se enfrenta y las dificultades que debe superar para abordar adecuadamente las necesidades que la ciudadanía vasca presentará en los próximos años. La equiparación territorial de los recursos es probablemente, como se ha apuntado ya en numerosas ocasiones, el más obvio de esos retos: sin perjuicio de la capacidad de acción que deben mantener Ayuntamientos y Diputaciones, es responsabilidad de todos establecer unos niveles mínimos de atención que eviten que la ciudadanía de determinados municipios o territorios históricos se vea discriminada en el acceso a los servicios sociales. Un segundo reto –tanto o más importante que el anterior– se refiere a la universalidad efectiva del sistema y a la necesidad de que, de forma progresiva, toda persona con alguna necesidad de índole social pueda encontrar en el sistema público de Servicios Sociales el paquete de servicios necesario para abordarla.

Determinar las fórmulas para hacer efectiva esa universalización –en cuanto a la cartera de servicios ofrecida, las formas de gestión o los sistemas de financiación– es, precisamente, el objeto del proceso de análisis y reflexión estratégica que desde el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales hemos querido abrir y que desembocará, previsiblemente, en la promulgación de una nueva Ley Vasca de Servicios Sociales. Resultado de ese proceso será, con toda seguridad, el avance hacia el reconocimiento como

derecho subjetivo las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales y, por tanto, un mayor grado de seguridad para la ciudadanía respecto a los servicios y prestaciones que, en función de sus necesidades, le corresponde recibir con garantía pública. Este proceso permitirá, además, clarificar la relación entre las administraciones públicas y el Tercer Sector, y hallar las fórmulas adecuadas tanto para la concertación de los servicios prestados por las entidades privadas, como para el fomento de las iniciativas sociales que merezcan estímulo y apoyo.

Somos conscientes, en cualquier caso, de que la calidad de nuestro sistema de Servicios Sociales dependerá, fundamentalmente, de la calidad y la cantidad de los recursos materiales, económicos y humanos que le destinemos. De la existencia del número suficiente de centros, plazas, servicios y prestaciones, de forma que sea posible –aprovechando en su integridad los recursos que la comunidad genera– ofrecer a cada persona con necesidades sociales, y a todos aquellos que le rodean, una respuesta verdaderamente adaptada a sus circunstancias. Junto a una mayor y mejor dotación de recursos materiales y el necesario incremento de las coberturas y los niveles de atención, la mejora de los recursos humanos se configura, a mi entender, como la columna vertebral de este proceso de mejora de la red vasca de Servicios Sociales. Sólo una plantilla de profesionales bien dimensionada, formada y motivada puede hacer posible el correcto funcionamiento del modelo de atención social que desde el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales propugnamos.