



Hacia un nuevo modelo de servicios sociales

Notas para la intervención del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales en encuentros de junio de 2010

(versión a 29 de mayo de 2010)

Presentación

Hace poco más de un año que asumimos la responsabilidad del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, en un Departamento que tiene como una de sus principales áreas de actuación la de los servicios sociales. Durante ese tiempo, además de participar en el intenso trabajo interno que dicha área ha supuesto dentro del Gobierno, hemos tenido ocasión de presentar y contrastar nuestras decisiones y proyectos al respecto en diferentes marcos, empezando por el Parlamento, en el que, en numerosas ocasiones, hemos comparecido para dar cuenta de nuestros pasos en la materia. Los servicios sociales, igualmente, como no podía ser de otra manera, han sido abordados en numerosas reuniones interinstitucionales con Diputaciones y Ayuntamientos, en el seno del diálogo social con las organizaciones empresariales y sindicales, a través de los medios de comunicación, en los órganos de consulta y participación del Departamento, en la interacción con grupos de personas expertas o en el diálogo civil con las redes y federaciones del tercer sector de acción social.

En ese recorrido, a nuestro entender, resultaba necesario y oportuno convocar en este momento unos encuentros en los que interactuar de forma más personal y directa con las personas profesionales del ámbito de la intervención social y los servicios sociales, con el objeto de compartir nuestros pasos y planteamientos en la materia y, sobre todo, de poder recibir, en vivo y en directo, vuestras sensaciones, dudas, aportaciones y propuestas. Para eso estamos aquí.

La importancia que damos a los servicios sociales

Y quisiéramos comenzar nuestra intervención refiriéndonos a la importancia estratégica que en el Gobierno Vasco damos a los servicios sociales, en el marco del desarrollo económico y los avances del bienestar en nuestro país.

Los servicios sociales son aquellos que responden a las necesidades de las personas en lo que tiene que ver con su autonomía funcional y su integración familiar y comunitaria. Por eso es uno de los sectores de la economía que más viene creciendo en la última década y por eso es el ámbito de la acción pública pro bienestar que más se ha desarrollado y transformado en esos años.

Ello es debido a que dos de las principales tendencias de cambio social que venimos viviendo en nuestra sociedad afectan directamente al objeto de los servicios sociales, haciendo que se incremente, transforme e intensifique la necesidad que las personas tenemos de este tipo de servicios.

La primera de esas grandes tendencias es el incremento del número de personas con limitaciones en su autonomía para realizar las actividades de la vida diaria, fundamentalmente por el alargamiento

de la esperanza de vida de la población. Vivimos más años pero una parte de esos años, frecuentemente la vivimos con menores o mayores limitaciones en nuestra autonomía funcional.

La otra gran tendencia es la de del cambio en las estructuras y dinámicas familiares y comunitarias. Un cambio que está llevando consigo un incremento de las limitaciones de esas estructuras familiares y comunitarias para brindar a las personas apoyos que puedan compensar la falta de autonomía funcional de la que antes hablábamos. Así las redes familiares y comunitarias ven como disminuye de forma importante su disponibilidad para el cuidado de las niñas y niños o de las personas que, de forma temporal o permanente, presentan discapacidad o dependencia.

La confluencia de estas dos grandes tendencias hace que necesidades de apoyo que anteriormente habían sido consideradas excepcionales o, en todo caso, propias de colectivos minoritarios, empiezan a ser vistas como universales y merecedoras del desarrollo y la estructuración de un importante sector de actividad y, específicamente, de una red pública de servicios que dé forma a un nuevo pilar del bienestar, equiparable en envergadura y visibilidad a otros ya reconocidos como el sanitario o el educativo.

Los servicios sociales se alejan cada vez más de una caduca comprensión y configuración en clave de *asistencia social* sin objeto específico y considerada como instrumento residual y paliativo cuando fallaban otros sistemas o mecanismos y se visualizan y estructuran, cada vez más, como un pilar del sistema de bienestar con sus propios cometidos que interesa a todas las personas pues todas las personas vamos a necesitar los servicios sociales en unos u otros momentos de nuestra vida.

En diez años se ha duplicado el número de personas atendidas por los servicios sociales en Euskadi, llegando a ser, en este momento, unas 125.000 aproximadamente. También se ha duplicado en ese período el número de personas con empleo remunerado en el sector, que en este momento son unas 28.000. El sector de los servicios sociales es uno de los pocos, prácticamente el único, en el que se ha creado empleo y no ha aumentado el paro en estos últimos años de importante crecimiento del desempleo que estamos viviendo desde 2008.

Hay que entender, además, que este crecimiento innegable de la demanda y la oferta de servicios sociales no es suficientemente expresivo del verdadero incremento de la necesidad de servicios sociales en la medida en que parte de esa necesidad se expresa todavía como demanda de otros servicios más conocidos y reconocidos (como los educativos o sanitarios) o como demanda de prestaciones económicas, como es el caso de las prestaciones económicas para el cuidado familiar previstas por la ley de dependencia.

Por otra parte los servicios sociales compiten todavía con actividades de apoyo y cuidado no cualificadas y formalizadas, en la medida en que no gozan todavía del suficiente desarrollo y posicionamiento que los haga más atractivos y les permita reconvertir o desbancar dichas actividades.

Por todo ello la importancia estratégica de los servicios sociales no sólo tiene que ver con las importantes necesidades y demandas sociales a las que estos servicios dan respuesta y por el capital relacional y la cohesión social que producen sino también por su

capacidad para contribuir a hacer más ordenado y eficiente el conjunto del sistema de bienestar. Baste señalar, por ejemplo, en qué medida la respuesta al gran reto de la eficiencia y sostenibilidad del sistema sanitario pasa por un mucho mayor desarrollo de los servicios sociales domiciliarios y comunitarios que permita la coordinación sociosanitaria en el territorio. O recordemos también que para prevenir y corregir el deterioro de la calidad de vida y del sistema productivo que se deriva de las dificultades de conciliación de la vida familiar y laboral es fundamental, también, el desarrollo y la extensión de los servicios sociales.

El desarrollo y fortalecimiento de los servicios sociales es, por tanto, una de las principales políticas estructurales que necesita nuestro país para salir de la crisis y, lo que es más importante, para generar condiciones de sostenibilidad económica y social. En los próximos diez años el sector de los servicios sociales debe aspirar crear treinta mil empleos, no deslocalizables, de los cuales más del 60 por ciento serían de nivel auxiliar o similar, con gran capacidad para transformar gasto en renta de garantía de ingresos en remuneraciones a cambio de trabajo en el sector de los servicios sociales. Hay que recordar, por otra parte, que según los estudios del profesor Zubiri para la Diputación de Gipuzkoa, con cada millón de euros gastado en servicios sociales, se genera renta por valor de otro millón, se recaudan más de 400.000 euros y se crean 25 empleos. Capacidad superior a la de la mayor parte de los sectores productivos.

Los servicios sociales en el marco de la visión estratégica del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales en los próximos años

La configuración, hace poco más de un año, del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales permite volver a agrupar, diez años

después de su separación, las competencias sobre servicios sociales, garantía de ingresos y empleo. Ello se hace, por otra parte, desde un Gobierno que identifica la recepción de la transferencia de las políticas activas de empleo como uno de sus primeros y principales objetivos estratégicos, transferencia que debe permitir estructurar y potenciar el servicio vasco de empleo, como verdadera pieza clave de la dinamización del tejido laboral y económico en nuestro país.

En este contexto entendemos que se dan las condiciones para dar un salto cualitativo en la política vasca de inclusión activa mediante la asunción por parte del servicio vasco de empleo de la gestión de las prestaciones económicas de garantía de ingresos, la potenciación de las herramientas y medidas de activación para el empleo de las personas que reciban la renta de garantía de ingresos y estén en edad y capacidad de trabajar, la concentración de los servicios sociales en el acompañamiento relacional y la intervención comunitaria y la universalización de unos servicios de empleo cada vez más atentos a la diversidad.

Este salto cualitativo lo planteamos, de entrada, a partir de una evaluación altamente positiva de la trayectoria, durante veinticinco años, de la política vasca de garantía de ingresos. Una política, que, por dar sólo un dato, permite que tengamos en el país vasco 6 puntos de pobreza infantil, frente a 18 en el conjunto de España, aproximadamente. Una política que tiene mucho que ver en que en el País Vasco la tasa de desempleo sea, aproximadamente, la mitad que en el conjunto de España.

El sistema público de servicios sociales ha tenido un papel fundamental en la construcción y desarrollo de esta política de garantía de ingresos que la ha llevado hasta el grado de madurez en

el que ahora se encuentra, equiparable a los modelos de los países europeos más avanzados y sin parangón, prácticamente en ninguna otra comunidad autónoma española. El Gobierno Vasco, en sus presupuestos del año 2010 destina más de 345 millones de euros a la garantía de ingresos.

A lo largo de estos años se han mejorado las cuantías, coberturas, mecanismos e instrumentos de la política vasca de garantía de ingresos. A la vez, en el ámbito de los servicios sociales y, en general, entre las personas implicadas e interesadas en la política de garantía de ingresos ha ido madurando, a nuestro entender, la idea de que la gestión de estas prestaciones económicas ha llegado a un punto en el que claramente ganaría si fuera realizada de forma integral por un único organismo y que la necesaria unión entre garantía de ingresos y activación para el empleo sólo sería realmente posible y efectiva si este organismo fuera el nuevo servicio vasco de empleo que debe surgir tras la transferencia de las políticas activas de empleo al Gobierno Vasco.

Las prestaciones económicas de garantía de ingresos se deben convertir, a nuestro entender, en una parte más de la caja de herramientas de la que va a disponer Lanbide, el servicio vasco de empleo. Y Lanbide deberá ser el responsable de suscribir con la persona perceptora de la renta de garantía de ingresos de un convenio de inclusión activa en el que fundamentalmente se trate de identificar lo que la persona hará para aproximarse lo más posible al mundo del empleo de calidad que finalmente se debe convertir en el medio que le permita, en su caso, dejar de recibir la propia prestación económica.

Un servicio de empleo verdaderamente universal y atento a la diversidad será capaz de trabajar con todas las personas que necesitan encontrar empleo o mejorar su empleabilidad y su situación de inclusión laboral. Esto obligará, como decimos, a tener una potente caja de herramientas que permita hacer, para cada persona, un itinerario de inclusión activa a su medida. Una caja de herramientas que contenga alternativas diversas de diagnóstico, formación, motivación, orientación, intermediación, información, seguimiento, recualificación, empleo con apoyo, empleo protegido y otras formas de actividad.

Este cambio debe contribuir también a liberar recursos y capacidades en los servicios sociales, y particularmente en los servicios sociales municipales, para una aplicación más intensa de la intervención familiar y comunitaria y una mayor orientación de los servicios sociales a las finalidades que les marca la ley. En los servicios sociales municipales, por otra parte, se seguiría asumiendo la gestión de las ayudas de emergencia social.

Términos clave como activación, corresponsabilidad, comunidad o sostenibilidad coinciden en expresar la voluntad de superar una deriva excesiva hacia la entrega de prestaciones económicas (desde la política de garantía de ingresos pero también desde otras como la de dependencia, la familiar...) e imprimir un giro más relacional y participativo a las políticas y actuaciones. Se trata de ofrecer itinerarios a las personas, itinerarios en los que esté clara tanto la aportación de cada ámbito o sistema, como la coordinación entre ellos, en lo que sea necesario.

No cabe duda de que en estos itinerarios de inclusión las personas van a ser también usuarias de los servicios sanitarios, educativos,

sociales u otros. De ahí la necesidad de que en cada uno de los ámbitos se tenga la capacidad de identificar las necesidades de apoyo que corresponden a los otros, sabiendo que ninguno de ellos es autosuficiente o ni siquiera central y que la clave está en la coordinación entre unos y otros en clave de la mayor proximidad y adaptación a la persona usuaria.

La política de inclusión social es una gran política transversal. Las políticas transversales, como son, por citar otros ejemplos, la política familiar, la política de infancia y adolescencia, la política de inmigración o la política de drogodependencias, dinamizan la coordinación entre los ámbitos sectoriales, haciendo que los servicios sociales, los de empleo, los educativos o los sanitarios no olviden que deben tener en el centro a la persona, sin fragmentarla en procesos burocratizados e ineficientes.

La difícil situación económica en la que nos encontramos no es sino un acicate más para una de las señas de identidad de nuestra política desde que nos hicimos cargo del Departamento. La de la búsqueda de la mayor racionalidad, sencillez, austeridad y eficiencia en la aplicación de los recursos que nos confía la ciudadanía y en la estructuración de las políticas en las que tenemos responsabilidad. Desde esa clave, entendemos que las políticas transversales deben influir en el desarrollo de las políticas sectoriales buscando equidad y no discriminación, pero, al menos en principio, no deben generar, por sí mismas, prestaciones o servicios directos para la ciudadanía que no se canalicen a través de los ámbitos sectoriales de empleo, servicios sociales, educación, sanidad u otros.

Por lo demás, junto a la evaluación y ordenación de las políticas y los sistemas, la otra gran clave para conseguir el impacto de nuestras

actuaciones es la investigación, desarrollo e innovación. Una de las apuestas centrales del Gobierno Vasco en materia de gestión del conocimiento tiene que ver con los cuidados sociosanitarios para las personas en situación de dependencia, tal como ha sido anunciado por el Lehendakari en su discurso de comienzo de año. Guiados por esta misma perspectiva estamos poniendo en marcha también una nueva experiencia de funcionamiento en red de los observatorios del ámbito de los asuntos sociales que son responsabilidad del Gobierno.

Y todo esto estamos intentando hacerlo en diálogo. Además de activar con fuerza los diferentes consejos, comisiones y foros adscritos al Departamento, hemos puesto en marcha nuevas iniciativas y marcos de diálogo político, interinstitucional, social y civil en los que estamos intentando compartir debates y enriquecer las propuestas que finalmente son implementadas. A las principales me voy a referir a continuación.

Principales actuaciones en marcha

Como sabéis la nueva Ley de Servicios Sociales se aprobó en la recta final de la anterior legislatura, de modo que la agenda de desarrollo normativo de dicha ley ha sido y sigue siendo nuestra principal preocupación y ocupación en lo que tiene que ver con los servicios sociales. Por ello durante este año ha sido intenso el trabajo que todas las instituciones y agentes con implicación en el ámbito de los servicios sociales hemos realizado y es mucho todavía lo que tenemos por delante. A continuación haremos un repaso sintético.

Se ha aprobado el decreto regulador del Órgano Interinstitucional de Servicios Sociales y las tres Diputaciones Forales, la Asociación de Municipios Vascos EUDEL y el Gobierno Vasco comparecimos pública y conjuntamente para felicitarlos por ello y comunicarlo a la

ciudadanía. El Órgano Interinstitucional de Servicios Sociales es la máxima instancia rectora de la política pública vasca en materia de servicios sociales y el espacio para el consenso y la colaboración entre los tres niveles institucionales del país, los tres con importante implicación en el Sistema Vasco de Servicios Sociales.

También anunciamos recientemente el acuerdo interinstitucional en relación con el decreto regulador de la Alta Inspección de Servicios Sociales, decreto que está siendo revisado por la Comisión Jurídica Asesora del Gobierno, en el trámite que es el último antes de la aprobación de la norma. La alta inspección del Gobierno Vasco debe velar por el cumplimiento de sus obligaciones por parte de las diferentes instituciones con responsabilidad en el ámbito de los servicios sociales, para la garantía del correspondiente derecho de la ciudadanía. La labor de la alta inspección es complementaria de la de la inspección técnica u ordinaria que cada institución hace de los servicios que son de su responsabilidad.

El decreto que contendrá la cartera de prestaciones y servicios es, seguramente, la columna vertebral del desarrollo de la ley de servicios sociales. La ley obliga a que todas las instituciones con responsabilidades acepten y aprueben la parte que les corresponde en la cartera, que viene a concretar y especificar lo que significa cada una de las prestaciones y servicios que aparece en el catálogo que contiene la propia ley. Se ha creado una comisión interinstitucional de trabajo de alto nivel, que ha venido perfilando una por una las fichas correspondientes a los diferentes servicios, fichas que, posteriormente, son discutidas por los agentes representantes de la parte social del Consejo Vasco de Servicios Sociales.

Queremos aprovechar esta ocasión para felicitar a las personas que están haciendo este trabajo (y todos los trabajos de desarrollo de la ley) por el esfuerzo de consenso que están realizando, en un trabajo muy laborioso que esperamos culminar en los próximos meses. La diferenciación que introduce la Ley entre los servicios de atención primaria, fundamentalmente en manos de los Ayuntamientos, y los de atención secundaria, básicamente responsabilidad de las Diputaciones, representa un reto a la hora de la definición, por decirlo así, de la frontera entre un nivel y otro. La ley, por otra parte, hace una apuesta decidida por el modelo comunitario, lo cual obliga a contar con servicios domiciliarios de importante contenido e intensidad. Otra cuestión clave en el decreto de cartera es la determinación de los servicios gratuitos y de los sujetos a copago.

La ley de servicios sociales establece que las administraciones públicas vascas podrán, para el desarrollo de prestaciones y servicios no previstos en el catálogo recogido en ella o para otras actividades de intervención social, apoyar a las entidades del tercer sector mediante subvenciones. Las subvenciones no son la fórmula para la financiación estable de servicios o programas sino una forma de impulsar actuaciones que, posteriormente, puedan adquirir sostenibilidad fuera del marco subvencional.

Cuando llegamos al Departamento nos encontramos una veintena de Órdenes subvencionales diferentes para el ámbito de la intervención social a las que concurrían tanto entidades del tercer sector como instituciones públicas y, en ocasiones, empresas con ánimo de lucro. Por ello pusimos en marcha un proceso de debate que desembocó en la aprobación, en diciembre de 2009, de un decreto que derogaba los anteriores, a partir del cual se publicó en enero de 2010 una única Orden de subvenciones para el tercer sector de intervención social,

diferenciada de la dirigida a los ayuntamientos cuyo sentido y encaje es diferente y, en todo caso, coyuntural en tanto se estime que hay razones para que el Gobierno compense económicamente las limitaciones de financiación que puedan tener otras instituciones en alguna materia.

En las subvenciones para el tercer sector de intervención social se recogen también actividades de carácter fronterizo de carácter sociosanitario o socioeducativo, por ejemplo, y se toman en cuenta ejes transversales como la prevención de drogodependencias, la gestión de la diversidad o el enfoque familiar. El Gobierno Vasco progresivamente quiere orientarse al fomento de las entidades del tercer sector que trabajan a escala de la Comunidad Autónoma del País Vasco y ha hecho una apuesta especial de apoyo e interlocución con las redes y federaciones del tercer sector de acción social de ámbito autonómico.

En materia de coordinación sociosanitaria se está debatiendo con las instituciones y agentes interesados tanto el borrador del decreto regulador del Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria como un documento base para el trabajo, ambos elaborados conjuntamente por parte del Departamento de Sanidad y Consumo y del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales. Entendemos que la coordinación sociosanitaria debe basarse en la igualdad y simetría entre los dos ámbitos y debe realizarse, fundamentalmente, en el ámbito local y comunitario. También de la mano del Departamento de Sanidad y Consumo estamos avanzando en el diseño del centro de investigación e innovación sociosanitaria para la atención a la dependencia al que antes nos hemos referido.

También está ya elaborado y sometido a la aportación de mejoras por parte del sector el decreto regulador del régimen de concierto específico del ámbito de los servicios sociales que prevé nuestra ley. Entendemos que, en coherencia con la ley, este régimen de concierto representa el cauce central y principal para la gestión de servicios de responsabilidad pública por parte de la iniciativa privada, con reconocimiento especial y clara preferencia por las entidades que aporten los valores añadidos propios del tercer sector de acción social, partiendo de la tradición y la trayectoria de los servicios sociales en Euskadi.

También, tras el debate acerca de un documento técnico de bases previo, hemos elaborado y distribuido, para su debate y aportaciones, un primer borrador del decreto regulador de la participación económica de las personas usuarias en la financiación de los servicios sociales. Este decreto incorpora conjuntamente las limitaciones al copago que se establecen en la ley de servicios sociales (fundamentalmente derivada de la exclusión de la primera vivienda para el cómputo del patrimonio de la persona a efectos de calcular su capacidad de pago) y las que provienen de la ley de dependencia y sus normas y acuerdos de desarrollo y aplicación.

Entendemos que elementos como el creciente compromiso de las administraciones públicas con los servicios sociales, la participación corresponsable de las personas en el sostenimiento de los servicios de los que son usuarias o el importante papel del sector voluntario, la iniciativa social y la economía solidaria en la gestión de los servicios sociales brindan especiales oportunidades a la hora de construir ese nuevo modelo de servicios sociales, ese modelo vasco de servicios sociales, garantista y sostenible, que estamos buscando.

También se viene desarrollando durante este año el proceso de elaboración del primer plan estratégico de servicios sociales con su correspondiente mapa. Se ha distribuido y debatido un primer borrador del diagnóstico estratégico y una propuesta de zonificación para el mapa. Estamos también trabajando sobre diferentes escenarios económicos que puede suponer el proceso de universalización de los servicios sociales previsto en la ley para los próximos años. Una de las claves que se perciben en dichos escenarios es el diferente reparto de responsabilidades económicas entre instituciones que se deriva de la aplicación del enfoque comunitario que asume la ley, con un creciente papel para nuestros Ayuntamientos.

También estamos trabajando en el diseño del sistema de información del Sistema Vasco de Servicios Sociales, a partir de un primer diagnóstico sobre los sistemas de información en las diferentes instituciones que hemos realizado. Buscamos un sistema que sea compatible con todos los sistemas que se utilizan en las diferentes instituciones y adecuado a los requerimientos del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia. El sistema de información es el sistema nervioso que necesita nuestra política pública de servicios sociales para trabajar cada vez con más rigor y agilidad.

Por otra parte, en 2010 el Gobierno Vasco está asumiendo su responsabilidad respecto de los puntos de encuentro y los servicios de mediación familiar que le corresponden y está realizando los preparativos para la asunción de la teleasistencia. Además, no debemos olvidar que el desarrollo y aplicación de otras leyes, como por ejemplo la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación, también afecta de forma importante al Sistema Vasco de Servicios Sociales

En todo caso, los decretos reguladores de la cartera, de la participación económica de las personas usuarias en la financiación de los servicios y el régimen específico de concierto, junto con el plan estratégico y su mapa de servicios conforman un todo en el que las partes se necesitan y complementan unas a otras. Por la complejidad de la labor de construcción de ese conjunto normativo y por la grave situación de incertidumbre económica que vivimos nos parece necesario tomarnos todavía algunos meses más para cocinar bien todo este trabajo y llegar a unos acuerdos que realmente tengan visos de aplicabilidad y sostenibilidad. En esta labor sabemos que contamos con la colaboración de todas las personas que estáis aquí.

Conclusión

Las personas que trabajáis en el sector de los servicios sociales y la intervención social conformáis su patrimonio más valioso. Desde el Gobierno Vasco queremos, como he dicho, que seáis cada vez más y por que las trabajadoras y trabajadores de la intervención social tengan condiciones de trabajo cada vez más dignas, empleo de calidad, oportunidades de cualificación y desarrollo profesional. Vamos a trabajar duro por la creación de empleo en el sector, por la cualificación y formalización de actividades que ahora se realizan en la economía sumergida, por la innovación y la creación de nuevas soluciones y servicios, por el desarrollo científico y técnico en el ámbito de la intervención social...

Desde el Gobierno Vasco queremos construir con las y los profesionales del sector y con todas las instituciones y agentes implicados un gran pacto de país para colocar a los servicios sociales vascos en el lugar que les corresponde. Nos reafirmamos en la apuesta por el diálogo, la concertación, el consenso y la colaboración

como la filosofía, la actitud y la estrategia ineludible que vamos a sostener en el proceso de construcción del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

La construcción del Sistema Vasco de Servicios Sociales es, posiblemente, la principal herramienta de innovación social que tiene en estos momentos en sus manos la sociedad vasca. El fortalecimiento de los servicios sociales resulta fundamental en nuestra sociedad por la contribución de estos servicios al bienestar, el capital y la cohesión social y por su condición de sector estratégico de la economía con importantes retornos económicos, enorme capacidad de creación de empleo y aportación clave para nuestra competitividad. Tenemos la seguridad de que el desarrollo de los servicios sociales contribuirá a mejorar la situación económica de nuestro país, del mismo modo que la mejora de la situación económica propiciará el más rápido desarrollo de los servicios sociales.

