



**SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA
LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES**

**El papel de los servicios sociales generales
en la lucha contra la pobreza y la exclusión social
en los municipios valencianos durante la crisis**

ENERO, 2017

**EL PAPEL DE LOS SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA CONTRA
LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS**

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

Edita:

SÍNDIC DE GREUGES
DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Depósito Legal:

A xxx-2016

Diseño y maquetación:

TÁBULA Comunicación

Imprime:

Quinta impresión

ÍNDICE

Presentación del Síndic de Greuges	05
1. Introducción	09
1.1. Presentación del estudio y motivaciones	09
1.2. Notas metodológicas, alcance temporal, encuadre demográfico	10
2. Indicadores sobre pobreza en la Comunitat Valenciana más significativos durante los años de estudio	12
3. Análisis del estudio	19
3.1. Análisis específico de las tres capitales valencianas	19
3.2. Análisis, estudio y valoración global de los cuestionarios	22
3.2.1. Menores	27
3.2.2. Inmigrantes	29
3.2.3. Discapacidad / Dependencia	29
3.2.4. Problemáticas específicas en pequeños municipios	30
3.2.5. Organizaciones no gubernamentales	32
4. Conclusiones	36
4.1. Conclusiones generales	36
4.2. En cuanto a los demandantes y a los servicios sociales	40
4.3. En cuanto a los equipos de base municipales	41
4.4. En cuanto al papel y funciones de los ayuntamientos	41
4.5. En cuanto a las personas menores y la pobreza infantil	42
4.6. En cuanto a las personas inmigrantes	43
4.7. En cuanto a la discapacidad y la dependencia	44
4.8. En cuanto a los pequeños municipios	44
4.9. En cuanto a la salud	45
4.10. En cuanto a las ONG y entidades sociales	45
4.11. En cuanto a la vivienda y el alojamiento	46
5. Propuestas y recomendaciones	47
6. Listado de municipios encuestados y población	54
7. Abreviaturas, acrónimos y siglas	61
8. Bibliografía y documentación más relevante	64

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

02 / 03

PRESENTACIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES

La prolongada crisis socioeconómica, cuyo inicio se sitúa en el año 2008, está teniendo como efecto más visible el aumento de la llamada brecha de la desigualdad. El número de personas y familias situadas en riesgo de pobreza y exclusión social es cada vez mayor. Esta situación afecta especialmente a los grupos de población más vulnerables, singularmente a la infancia.

El análisis de la pobreza y la exclusión social, tal y como se nos muestra en la actualidad, requiere un enfoque multidimensional, tanto en lo que se refiere a sus causas como a sus consecuencias. La crisis económico-financiera ha afectado a capas muy amplias de población, a personas y familias que, hasta hace muy poco tiempo, considerábamos como población normalizada.

Las situaciones de vulnerabilidad se extienden más allá de los grupos tradicionales y expulsan de las dinámicas y relaciones sociales a otros colectivos (clases medias, juventud cualificada, etc.) que se ven afectados no solo por una gran incertidumbre económica, sino también por constantes episodios de inseguridad personal y desconfianza en las administraciones públicas, de las que esperan respuestas más efectivas.

Ante esta ampliación y cambio de perfil de la población en situación de pobreza y exclusión social, las administraciones públicas no solo no han promovido la aplicación de políticas sociales que contribuyeran al fomento de la cohesión social

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

y a la eliminación de las desigualdades, sino que han ido disminuyéndolas, afectando de forma determinante a los derechos sociales reconocidos a la ciudadanía (derechos sanitarios, sociales, formativos, vivienda, etc.). Esta minoración generalizada de servicios públicos se ha justificado mediante el recurso a argumentos de carácter macroeconómico referidos, fundamentalmente, a los condicionantes del déficit y de la deuda pública y al control de estos parámetros que realizan las instituciones de la Unión Europea.

A pesar de estas políticas, o como consecuencia de las mismas, muchos informes aparecidos recientemente nos indican que los plazos para recuperar las condiciones económicas anteriores a la crisis así como el nivel de satisfacción de los derechos sociales van a ser mucho más largos que los inicialmente previstos.

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

06 / 07

Las sospechas de que tras todas estas medidas de recorte de servicios públicos y de pérdida de derechos pudiera haber un verdadero cambio de modelo social parecen adquirir mayor consistencia. Estos temores vienen avalados por la proliferación de teorías que intentan justificar la falta de acceso a las oportunidades que «nos brinda» el mercado, aludiendo a errores y carencias de las propias personas, retornando a la vieja tesis de que cada cual está donde merece estar. Se rechaza así toda intervención pública que intente corregir los efectos de las leyes del mercado con el argumento de que la acción del Estado solo contribuirá al aumento del número personas que quieran abusar de los recursos públicos, restando fortaleza al desarrollo económico.

Autores de reconocido prestigio, como Joaquín García Roca, afirman que «en la medida en que la precariedad económica golpea a personas acomodadas y solventes, se asiste a un camuflaje de la pobreza. Se oculta al cliente del Banco de Alimentos, se invisibiliza acudir a comedores benéficos, se disimula vivir de la pensión del anciano. Para el pobre tradicional mostrarse era una estrategia de supervivencia, los nuevos pobres se hacen invisibles y por lo mismo poco fiables».

El desarrollo de las políticas sociales basadas en las teorías del *Estado mínimo* nos conducirá, inexorablemente, a una vuelta al modelo benéfico asistencial y al abandono del objetivo de la construcción del estado social, emprendido tras la aprobación de la Constitución de 1978.

Por este motivo, se estima incuestionable la necesidad de revisar nuestro actual modelo de servicios sociales. Se impone avanzar hacia un modelo en el que estos se consoliden como derechos subjetivos, prestados con criterio de proximidad, suficientemente flexibles como para adaptarse a las necesidades cambiantes de la población y diseñados a partir de una planificación técnica que permita su evaluación continuada. En su configuración debe quedar claramente definida la responsabilidad pública así como los mecanismos de participación de todos los actores del sistema.

El Síndic de Greuges ha querido contribuir a este reto al que se enfrentan las administraciones públicas con la elaboración del presente informe, que se inicia a partir de la apertura de una queja de oficio en la propia institución. Para su redacción se ha contado con la participación destacada de D. Carlos Gómez Gil, profesor del Departamento de Análisis Económico Aplicado de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Alicante.

El Informe que se presenta pretende mostrar las dificultades a las que se han venido enfrentando los servicios sociales municipales y las ONG que trabajan en este ámbito, dificultades que se derivan, directamente, del aumento cuantitativo y de los cambios cualitativos de la población en situación de riesgo y exclusión social. El documento, elaborado en un contexto espacio-temporal circunscrito a la Comunitat Valenciana en el periodo 2014-2015, debe proporcionar un punto de partida previo e imprescindible para valorar la adecuación de las actuales políticas sociales, en su doble cometido de prevención y atención.

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

**LA VISIÓN
DE LOS EQUIPOS
PROFESIONALES**

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

1.1. Presentación del estudio y motivaciones

En el marco del informe iniciado de oficio por el Síndic de Greuges sobre las familias en situación de pobreza y exclusión en la Comunitat Valenciana, y para disponer de información de primera mano por parte de las personas profesionales que trabajan en los centros sociales municipales de las tres provincias valencianas, se elaboró un cuestionario que permitiera conocer los problemas directos más sustantivos y las respuestas que los equipos de los servicios sociales municipales estaban dando a los problemas emergentes que la crisis había planteado a la sociedad, así como los recursos, programas y medios con los que se ha contado para ello. Este cuestionario, que también fue remitido a algunas ONG relevantes, se elaboró con criterios cualitativos y con carácter abierto para poder recoger así una información lo más amplia posible, y que con ello pudiera servir de elemento para expresar el sentir sobre los procesos de atención social que se estaban llevando a cabo por parte del personal técnico de los servicios sociales desde los municipios, entendidos como instituciones de referencia para la ciudadanía.

El cuestionario no se limitaba a la identificación de problemáticas, recursos y actuaciones, sino que intentaba también recoger de una forma muy particular valoraciones profesionales que permitieran conocer de primera mano aquellas propuestas de mejora que pudieran implementarse para una mejor respuesta por parte de las administraciones locales a las situaciones de emergencia en materia de pobreza y exclusión social que se han generado.

Todos los cuestionarios recibidos han sido digitalizados para su archivo y para poder ser utilizados con facilidad. Al mismo tiempo, se ha construido una base de datos diseñada al efecto en Access, en la que se ha introducido la información más relevante de los cuestionarios en lenguaje mediante ítems comunes a todos ellos y una retabulación de los mismos.

1.2. Notas metodológicas, alcance temporal, encuadre demográfico

El envío de los cuestionarios y la recogida y recepción de los mismos se llevó a cabo a lo largo del año 2014 y en los primeros meses de 2015. De esta forma, hay que subrayar que el análisis y estudio de la información contenida en las encuestas responde a esta etapa y se sitúa en un estadio avanzado de la crisis y sus efectos sobre la población.

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

La opción de llevar a cabo un cuestionario tan abierto contaba con la ventaja de permitir respuestas amplias y pormenorizadas, si bien el tratamiento y análisis posterior de todo el material suponía dificultades metodológicas, al no poderse realizar un estudio estadístico de los datos obtenidos. En su lugar, se ha llevado a cabo un análisis cualitativo detallado de la información obtenida en cada uno de los cuestionarios recibidos, si bien se trató de tabular los datos de forma independiente y de agruparlos atendiendo a diferentes tipologías. Sin embargo, es cierto que, aunque el tratamiento de cuestionarios de tipo cualitativo mucho más complicado, estos suelen aportar una información más enriquecedora que en el estudio que nos ocupa, adquiere mayor relevancia, si cabe.

Desde esta perspectiva, debe destacarse la importancia que tiene que un defensor del pueblo elabore un informe de estas características habiéndose dirigido previamente a los servicios sociales municipales de las tres provincias valencianas para tratar de recoger de primera mano la valoración directa del personal técnico en los municipios afectados bajo su ámbito de competencia territorial mediante una amplia encuesta. Sin duda, ha sido una labor ambiciosa que ha añadido complejidad a la formalización de la queja y a la posterior elaboración del informe, pero que al mismo tiempo lo ha enriquecido notablemente. En este sentido, la decisión de acudir de forma directa al personal profesional de los servicios sociales municipales para recoger su opinión ha sido valorada de forma tan positiva que incluso en varios casos han hecho constar en el cuestionario su agradecimiento expreso al Síndic de Greuges por haberse preocupado de recoger de primera mano sus valoraciones técnicas, algo particularmente valioso en un contexto de fatiga por la intensidad del trabajo llevado a cabo y por las necesidades de las personas sobre las que se ha venido interviniendo.

El cuestionario elaborado fue remitido a una muestra significativa de municipios de la Comunitat Valenciana, así como a algunas organizaciones privadas con mayor implantación o importancia por la relevancia de sus intervenciones. De esta forma, se enviaron cuestionarios a un total de 188 entidades locales de las tres provincias valencianas, de las que 159 tienen más de 5.000 habitantes y las 29 restantes menos de 5.000.

Se puede afirmar que el nivel de respuesta obtenido fue muy elevado, en la medida que, de los 188 municipios a los que se remitió el cuestionario, respondieron 149, lo que representa un 79,2% del total. Sin embargo, el alcance real de la muestra obtenida viene de la mano de la población que engloban los municipios que han contestado al cuestionario, al reunir a 2 721 117 personas, representando así una muestra del 55% de toda la población valenciana, con algunas diferencias atendiendo a cada provincia, ya que en el caso de Valencia, los municipios que han contestado al cuestionario supondrían el 45% de toda la población, algo menos que en Alicante, donde el porcentaje se elevaría hasta el 67%, mientras que en Castellón, significarían el 57%.

Los cuestionarios cumplimentados por ONG de la Comunitat Valenciana han sido un total de siete, con especial relevancia en el sector de menores, perteneciendo a las siguientes organizaciones:

Organizaciones no gubernamentales
Banco de Alimentos de Castellón
Cáritas Diocesana de Valencia
Centro de menores Amigó
CEPAIM
Cruz Roja Comunidad Valenciana
Save the Children
UNICEF Comunidad Valenciana

INDICADORES SOBRE POBREZA EN LA COMUNITAT VALENCIANA MÁS SIGNIFICATIVOS DURANTE LOS AÑOS DE ESTUDIO

2

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

Los indicadores que a continuación se presentan tratan de contextualizar los análisis sobre pobreza, exclusión social y vulnerabilidad que se analizan en el presente estudio y, para ello, se ha tomado como referencia el año en que se realizaron y finalizaron las encuestas a los servicios sociales de los municipios valencianos, esto es, el año 2014.

Indicador 1

% de población en riesgo de pobreza o exclusión social en 2014 (ARPE)

34,7% de la población de la Comunitat Valenciana, la cifra es 5 puntos porcentuales superior a la media de España.

Desde el año 2009 el crecimiento de la tasa ha sido de 8,2 puntos.

En la Comunitat Valenciana habría 1 736 000 personas en riesgo de pobreza o exclusión social.

(Fuente: *El estado de la pobreza en España*. EAPN-España, 2015)

Indicador 2

% de población en riesgo de pobreza en 2014

26,2% de la población de la Comunitat Valenciana, la cifra es 4 puntos porcentuales superior a la media de España.

Desde 2009 el crecimiento de la tasa ha sido de 5,3 puntos.

En la Comunitat Valenciana habría 1 311 000 personas en riesgo de pobreza o exclusión social.

(Fuente: *El estado de la pobreza en España*. EAPN-España, 2015)

Indicador 3

% de población en situación de pobreza severa en 2014

6,4% de la población de la Comunitat Valenciana, la cifra es similar a la media de España.

En la Comunitat Valenciana existirían 318 000 personas en situación de pobreza severa lo que les obliga a vivir con unos ingresos inferiores a 332 euros mensuales por unidad de consumo.

(Fuente: *El estado de la pobreza en España*. EAPN-España, 2015)

Indicador 4

% de población en situación de privación material severa en 2014

11,3% de la población de la Comunitat Valenciana, la cifra es 4,2 puntos porcentuales superior a la media de España.

La tasa es la segunda más elevada de entre las comunidades autónomas, solo inferior a la tasa de la Región de Murcia.

En la Comunitat Valenciana habría 565 000 personas en situación de pobreza material severa.

(Fuente: *El estado de la pobreza en España*. EAPN-España, 2015)

Indicador 5

% de población que vive en hogares con Baja Intensidad de Trabajo por Hogar en 2014 (BITH)

18,1% de la población menor de 60 años residente en la Comunitat Valenciana vive en hogares con baja intensidad en el Trabajo.

Desde el año 2009 el BITH ha crecido en la Comunitat Valenciana en 10,3 puntos.

(Fuente: *El estado de la pobreza en España*. EAPN-España, 2015)

Indicador 6

Evolución de la renta media por persona

Desde el año 2009 la evolución de la renta media por persona y año en la Comunidad Valenciana ha pasado de representar 10502 € a 9144 € lo que significa 1358 € menos, un descenso del 12,9%, siendo una de las mayores reducciones experimentadas en España, solo por detrás de las que han vivido Cantabria, Murcia y Asturias.

(Fuente: *El estado de la pobreza en España*. EAPN-España, 2015)

Indicador 7

% de población en situación de privación material severa

11,3% de la población de la Comunitat Valenciana, la cifra es 4,2 puntos porcentuales superior a la media de España.

La tasa es la segunda más elevada de entre las comunidades autónomas, solo inferior a la tasa de la Región de Murcia.

En la Comunitat Valenciana habría 565 000 personas en situación de pobreza material severa.

(Fuente: *El estado de la pobreza en España*. EAPN-España, 2015)

Indicador 8

% de niños que viven en hogares con ingresos bajo el umbral de pobreza relativa en 2014

32,3% de las personas menores de 18 años de la Comunitat Valenciana, la cifra es 2,2 puntos superior a la media de España, que es del 30,5%.

(Fuente: Save the Children, 2015)

Indicador 9

% de niños que viven en situación de pobreza severa con una renta inferior al 40% de la renta mediana en 2014

12,8% de las personas menores de 18 años de la Comunitat Valenciana, la cifra es 2,9 puntos inferior a la media de España, que es del 15,7%.

(Fuente: Save the Children, 2015)

Indicador 10

% de niños que viven en riesgo de pobreza o exclusión con privación material severa y baja intensidad del trabajo en el hogar en 2014 (ARPE)

40% de los niños de la Comunitat Valenciana, la cifra es 4,2 puntos superior a la media de España, que es del 35,8%.

(Fuente: Save the Children, 2015)

(Fuente: *La infancia en la Comunidad Valenciana 2014*, UNICEF, 2014)

Indicador 11

% de niños que sufren privación material severa en 2014

15,3% de los niños y niñas valencianas estarían en situación de vivir en condiciones de privación material severa, 5,8 puntos por encima de la media de España, que es de 9,5%.

(Fuente: Save the Children, 2015)

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

Para entender mejor las cifras

Para una mejor comprensión de algunos de los principales indicadores sobre pobreza utilizados:

AROPE. Es el acrónimo en inglés de *Risk of Poverty and/or Exclusion* (en Riesgo de Pobreza y/o Exclusión). Este indicador combina tres maneras distintas de medir la pobreza y la exclusión por medio de la pobreza relativa, la privación material severa y la muy baja intensidad del trabajo, contabilizando una sola vez a cada persona que viva en un hogar que reúna uno de estos tres requisitos. Se trata de un indicador más consistente para medir la pobreza. Es un indicador de referencia dentro de la estrategia Europa 2020 para el crecimiento en la próxima década.

Baja Intensidad de Trabajo por Hogar (BITH). Indicador que nos presenta la relación entre el número de personas por hogar que están en edad de trabajar y el de las que efectivamente trabajan. A modo de ejemplo, en un hogar con dos personas adultas en el que solo trabaja una a jornada completa, la intensidad del trabajo es de 0,5; si trabajan las dos, la intensidad del trabajo es de 1; si una de ellas trabaja a media jornada y la otra a jornada completa, la intensidad de trabajo de este hogar es de 0,75.

Privación Material Severa. Esta variable trata de concretar la definición de la pobreza más allá de la cantidad de dinero que se ingresa y de profundizar en las implicaciones que tiene la renta sobre la forma de vida. Podemos decir que la PMS agrupa a personas que viven en hogares que declaran no poder permitirse 4 de los 9 ítems seleccionados a nivel europeo. Estos ítems son: pagar el alquiler o una letra; mantener la casa adecuadamente caliente; afrontar gastos imprevistos; tomar una comida de carne, pollo o pescado (o sus equivalentes vegetarianos) al menos 3 veces por semana; pagar unas vacaciones de al menos una semana al año; disponer de un coche; disponer de una lavadora; disponer de un televisor en color; disponer de un teléfono (fijo o móvil).

Renta / Población bajo el umbral de la pobreza —con umbral nacional. Se consideran en riesgo de pobreza a todas aquellas personas que viven en hogares con una renta inferior al 60% de la renta mediana equivalente. Anteriormente, este era el único factor que componía el indicador de referencia de personas en riesgo de pobreza.

La evolución de los datos sobre pobreza y exclusión social en los años más recientes en la Comunitat Valenciana nos muestran dos tendencias muy claras y significativas. Por un lado, desde que se inició la crisis financiera en el año 2008 la pobreza en sus diferentes formas y manifestaciones no ha parado de crecer en la sociedad española y en la valenciana, hasta alcanzar en 2014 sus máximos históricos, a la luz de los diferentes indicadores analizados. Por otro lado, estos mismos indicadores, recogidos en la Encuesta de Condiciones de Vida publicada recientemente por el INE para datos referidos a 2015, nos muestran que el proceso ha comenzado a invertirse y, por tanto, los niveles de pobreza comienzan a descender.

Ahora bien, este proceso es lento y todavía muy incipiente como para darlo por consolidado, al tiempo que también habría que analizar la influencia de otras variables demográficas para conocer su verdadero impacto. Sin embargo, en líneas generales, los distintos indicadores de pobreza en la Comunitat Valenciana muestran niveles superiores a la media de España, habiendo alcanzado valores tan elevados que habrá que analizar con detalle su evolución para evitar su cronificación en importantes núcleos de población.

Evolución de los indicadores más significativos de pobreza y exclusión social en España y la Comunitat Valenciana en 2015		
	España	Comunitat Valenciana
Tasa de riesgo de pobreza o exclusión social (AROPE)	28,6%	32,9%
Población en riesgo de pobreza	22,1%	25,3%
Población con carencia material severa	6,4%	6,7%
Población viviendo en hogares con baja intensidad en el trabajo (BITH) de 0 a 59 años	15,4%	18,1%

(Fuente: *Encuesta de condiciones de vida (ECV) INE, 2016*)

A la luz de los datos señalados, el 32,9% de personas residentes en la Comunitat Valenciana se encontraría en riesgo de pobreza y/o exclusión social en 2015, utilizando el indicador AROPE, lo que representa 4,3 puntos por encima de la media de España. Si bien la tasa de riesgo de pobreza en la población valenciana se ha reducido en 1,8 puntos en el último año, son más de 1,6 millones las personas que actualmente se encuentran en esta situación en la Comunitat. También la población en riesgo de pobreza general habría descendido ligeramente en el último año en 0,9 puntos, aunque sigue estando por encima de la media de España, que se sitúa en el 22,1% frente al 25,3% en la Comunitat Valenciana. Por el contrario, las tasas de población con privación material severa están prácticamente al nivel de la media de España, al tener unos valores de 6,7% en el territorio valenciano y del 6,4% en España, 0,3 puntos por encima en el territorio nacional. Finalmente, la población viviendo en hogares con baja intensidad en el trabajo (BITH) se situaría en el mismo nivel del pasado año, sin variación, y 2,7 puntos por encima de la media de España, que sería del 15,4%.

Así pues, como señalábamos, se empieza a registrar un leve descenso en las cifras de pobreza que evidencian, si no hay sobresaltos, que podemos haber iniciado un ciclo descendente sobre los niveles históricos alcanzados durante los peores años de la crisis. Sin embargo, este descenso es todavía tímido y lento como para poder certificar un cambio de tendencia estructural y duradero, existiendo unas bolsas de pobreza y precariedad tan elevadas y persistentes que deben centrar la atención de las instituciones públicas para evitar espacios de exclusión y marginación cronificados en el territorio valenciano.

3.1. Análisis específico de las tres capitales valencianas

Los ayuntamientos de las tres capitales valencianas contestaron a los cuestionarios remitidos por el Síndic de Greuges con minuciosidad y detalle, aportando una información tan exhaustiva como valiosa que debe ser destacada, en línea con el importante trabajo que lleva a cabo el personal técnico social y profesionales municipales. Es por ello por lo que debe realizarse un análisis específico de la información aportada por las tres capitales valencianas, destacando aquellos aspectos que tienen una singularidad derivada de la capitalidad que desempeñan, junto con la trayectoria y especialización funcional que han alcanzado y la experiencia que han acumulado con el paso del tiempo. Tengamos en cuenta, además, que estas tres capitales valencianas reúnen al 26% de toda la población valenciana, de manera que también tienen una importancia demográfica que merece ser tomada en cuenta en un informe de esta naturaleza.

Las tres capitales valencianas disponen de programas, recursos y dispositivos de intervención social amplios, extensos en su alcance, complejos en su formulación y avanzados técnicamente, capaces de abarcar la práctica totalidad de las problemáticas planteadas y de los sectores afectados. Sus programas desarrollan competencias inherentes a los servicios sociales generales y contribuyen a la implementación de los especializados tanto de competencia municipal, los primeros, como de competencia autonómica, en el caso de los segundos. Buena parte de esos programas se realizaban ya con anterioridad a la llegada de la crisis económica y social, si bien, también se han tratado de incorporar intervenciones específicas sobre algunos problemas emergentes

detectados entre la población, como sucede con los déficits en materia de vivienda y desahucios, impago de recibos de suministros básicos, alimentación y apoyo a menores. En la mayor parte de los casos, estos nuevos programas se han convenido con instituciones especializadas, al tiempo que también se derivan a otras organizaciones que han puesto en marcha actuaciones específicas financiadas por diferentes administraciones.

Las ciudades de Valencia, Alicante y Castellón han vivido un notable aumento en las problemáticas sociales demandantes de ayuda por familias y personas en riesgo de pobreza y exclusión social generadas directamente por la crisis y la situación de emergencia social planteadas, que se ha traducido en un aumento del desempleo, paro prolongado, precariedad laboral y ausencia de expectativas ocupacionales; la escasez acusada de ingresos en familias trabajadoras con limitaciones para atender gastos en bienes de primera necesidad, e incluso familias sin ingresos de ningún tipo; problemas para el pago y mantenimiento de la vivienda, con desahucios, aumento de viviendas compartidas y hacinamiento; dificultades para poder seguir el tratamiento de enfermedades crónicas o graves por falta de recursos para adquirir los medicamentos o incluso para acceder a atención sanitaria especializada; problemas en menores relacionados con las dificultades para mantener las actividades educativas más esenciales, aumento de casos de abandono parental, problemáticas en la alimentación básica y para tener cubiertas las necesidades elementales así como un aumento de conductas inadaptadas en menores; incremento de la conflictividad familiar y la violencia intrafamiliar, con emergencia de adicciones y trastornos mentales, así como problemas de inadaptación para jóvenes que carecen de futuro y oportunidades de ningún tipo, en el plano laboral, profesional o formativo, sin posibilidades de empleabilidad, entre los más relevantes.

Unánimemente, los servicios sociales de las tres capitales valencianas coinciden en señalar la insuficiencia en los recursos disponibles para atender la avalancha de situaciones de emergencia planteadas, los largos procedimientos administrativos necesarios para tramitar ayudas —con exigencias burocráticas y documentales muy extensas, particularmente las referidas a la Renta Garantizada de Ciudadanía—, una insuficiente regulación normativa para intervenir ante casos evidentes de riesgo social, la carencia de estudios que permitan planificar las intervenciones frente a la urgencia en la actuación, la falta de coordinación entre otras áreas de intervención municipal y supramunicipal que participan directamente en el bienestar (como la sanidad, educación, vivienda o justicia), la insuficiencia de profesionales y la carencia de formación especializada para determinados casos y sectores. También comparten la importancia que tiene el empleo, en sus distintas formas y vertientes, en situaciones de crisis económicas como la que se atraviesa, en la medida en que ofrecer respuestas a ello reduciría notablemente muchas de las problemáticas sociales derivadas de su carencia.

Siendo como son los servicios sociales municipales más avanzados en la Comunitat Valenciana, señalan que su desarrollo es todavía insuficiente, ya que se encargan de numerosas funciones inespecíficas que no son abordadas desde otras áreas por falta de medios o recursos, como la sanidad o la educación, lo que lleva a que sus competencias cambien excesivamente según la voluntad de quienes legislan (ya sea competencia estatal o autonómica), generándose cambios e imprecisiones según el momento. De esta forma, el trabajo y la intervención social se moverían en un terreno excesivamente frágil, siendo sus profesionales incapaces, con frecuencia, de responder a las necesidades de una realidad cambiante o de situaciones de emergencia social como las que se atraviesan. Por ello, en un horizonte de recortes, ajustes y eliminación de programas, los servicios sociales de base han acabado recibiendo todo aquello que no se puede atender desde aquellas otras áreas del bienestar que sufren políticas de austeridad como las que se vienen aplicando en España. En la medida en que los servicios sociales se han configurado como la institución de *ayuda* por excelencia, están recibiendo y asumiendo todo lo que se considera como tal, independientemente de si es o no de su competencia, lo que satura más, si cabe, sus ya mermados recursos, dispositivos y capacidades al tener que hacer frente y, con frecuencia, asumir las carencias y deficiencias de otros sistemas del bienestar. Todo ello dificulta todavía más poner en marcha herramientas para el diagnóstico y la detección acertada de situaciones novedosas de exclusión social que permitan su mejor abordaje.

De esta forma, y si bien señalan disponer de recursos escasos para poder atender correctamente el importante aumento en las demandas de intervenciones que han tenido, no es únicamente un aumento de los medios económicos lo que reclaman, sino también mejoras normativas, técnicas, organizativas, profesionales, competenciales, de protocolos de intervención, de coordinación, de agilización en la gestión, informáticas, de funcionamiento, de estudios e investigaciones así como de clarificación en algunos de los servicios existentes. Todo ello subraya la preocupación que tienen por hacer un mejor trabajo al servicio de familias y demandantes de ayuda, dejando de desempeñar el papel de contenedor indiscriminado para poder asumir de esta forma los cometidos y obligaciones que la sociedad demanda.

También destacan la necesidad de mejorar la coordinación con aquellas ONG que tienen bajo su responsabilidad programas relevantes para personas y colectivos afectados por la crisis, evitando así disfunciones e ineficacias. La ausencia de líneas de financiación desde la Generalitat Valenciana que promuevan programas específicos ante nuevas situaciones de pobreza derivadas de la crisis, especialmente las que afectan a menores y sus familias, es otra de las demandas que se realiza desde estas capitales. Precisamente la necesidad de potenciar recursos, programas e intervenciones selectivas a familias

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

y menores en situación de riesgo es unánimemente recogida como una exigencia, en estrecha coordinación con las distintas administraciones y áreas del bienestar, junto al personal profesional con formación y capacitación para ello.

3.2. Análisis, estudio y valoración global de los cuestionarios

Los cuestionarios cumplimentados desde los ayuntamientos de las tres provincias valencianas coinciden en destacar un notable aumento de las problemáticas específicas en la atención a las familias vinculadas directamente con situaciones de pobreza económica generadas por la crisis. De esta forma, se ha registrado la llegada de un nuevo perfil de personas usuarias que hasta hace 4 o 5 años nunca habían acudido a los servicios sociales, planteando situaciones novedosas de pobreza vinculadas con la falta de empleo y el agotamiento de los escasos subsidios y prestaciones, como consecuencia del impacto prolongado de la destrucción de empleo y la falta de trabajo. Esta ausencia de ocupación determina en muchos casos el origen de un buen número de problemas que acaban llegando a los servicios sociales con perfiles de muy distinta naturaleza, caracterizados por la escasez de recursos y la demora en la asignación de la prestación o del recurso solicitado.

Los servicios sociales municipales dispondrían de multitud de programas de intervención, pero carecen de recursos, medios, instrumentos y profesionales suficientes, ya que en buena medida fueron diseñados para una pobreza previa a la demoledora crisis desencadenada a partir de 2008 y trataban de atender esencialmente situaciones cronificadas o a colectivos en situación de riesgo muy distintos de los nuevos perfiles de familias plenamente normalizadas, pertenecientes en la mayoría de los casos a una clase media, que vivían con normalidad hasta que han visto que todo su mundo se ha venido abajo de forma repentina.

La ausencia de trabajo y con ello la carencia de ingresos, junto con una desprotección de amplios sectores de la población que nunca antes se habían visto en estas circunstancias, ha generado un encadenamiento de situaciones de vulnerabilidad social que se han dirigido a los servicios sociales, como dique de contención de todo este *tsunami social*, careciendo estos de adecuados instrumentos de intervención, de los necesarios recursos e incluso de personal técnico para hacer frente a esta situación de auténtica emergencia social. Con el agravante de que el propio impacto de las políticas de recorte y ajuste aplicadas a las administraciones públicas en estos años ha llevado a una progresiva reducción de los servicios y el número de profesionales, junto con retrasos cada vez mayores en el abono de unas ayudas y prestaciones cada vez más menguadas,

anulando con ello su capacidad de respuesta ante las situaciones de emergencia social que no paraban de crecer. Desde numerosos ayuntamientos se menciona la inexistencia de talleres de empleo efectivos que den una formación remunerada y puedan proporcionar posibilidades de inserción laboral real, lo que sustituiría a un buen número de planes y programas de ayuda social así como el desarrollo de programas de inserción para familias beneficiarias de prestaciones sociales mediante formación ocupacional, formación en habilidades sociales, parentales, laborales y profesionales.

Todo ello se ha acentuado al actuar los servicios sociales municipales como un *cajón de sastre* al que acaban llegando problemas derivados desde otras muchas administraciones que no son capaces de resolver las demandas de ayuda que reciben. Los recursos y ayudas disponibles por los equipos sociales municipales se planificaron en muchos casos para personas y situaciones radicalmente distintas del nuevo perfil de demandantes de ayuda que ha generado la crisis económica, sin que se hayan modificado los baremos, requisitos y exigencias, dejándose con ello fuera a numerosas personas necesitadas de prestaciones, que nunca habían demandado ayudas y que hasta la fecha han sido familias plenamente normalizadas y trabajadoras.

Al mismo tiempo que se producía una destrucción rápida y amplia de empleos, el deterioro del mercado de trabajo ha sido de tal naturaleza que los servicios sociales municipales han tenido que atender a un elevado número de familias con trabajo y empleo, pero tan precario y mal remunerado que les imposibilitaba hacer frente a los gastos básicos de vivienda y a los recibos de suministros de electricidad, agua o gas. Sin embargo, el percibir ingresos, por bajos que estos fueran, les imposibilitaba en muchos casos acceder a ninguna ayuda, lo que en ocasiones ha generado la pérdida de la vivienda habitual por impago de la misma. Por otro lado, el sistema de prestaciones sociales público sigue estando concebido para esa tipología anterior a la crisis vinculada a situaciones extremas de marginación y exclusión. De esta forma, al tiempo que las ayudas a las que pueden optar son mínimas, buena parte de los requisitos —pensados para otras situaciones— les impiden acceder a las mismas. Estas ayudas no pueden dar respuesta a los nuevos problemas emergentes que tienen las familias empobrecidas por la crisis. Hablamos fundamentalmente de ayudas económicas de subsistencia que no permiten abordar los problemas de muchas familias para evitar perder su vivienda, atender a sus hijos e hijas, sufragar impagos de consumos en la vivienda, responder a emergencias médicas o farmacéuticas, o incluso dar soporte a necesidades alimentarias esenciales.

Los problemas relacionados con la vivienda, desde múltiples perspectivas, han tenido una notable importancia en estos años en los servicios sociales municipales, cuando

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

en los años previos a la crisis eran absolutamente puntuales. Sin embargo, la gravedad extrema de muchas de las situaciones vividas por numerosas familias y la carencia de instrumentos adecuados para poder intervenir sobre ellas ha generado casos verdaderamente dramáticos ante los que las administraciones no han podido hacer nada más allá de compartir el drama familiar vivido. Frente a ello, se menciona por diferentes ayuntamientos cómo la Generalitat dispone de viviendas sociales en sus municipios que no se han podido utilizar por su alto grado de deterioro y por no ser reparadas desde hace cinco años, algo llamativo ante la existente demanda de viviendas sociales.

Todo ello ha generado situaciones multiproblemáticas de distinta naturaleza que han incidido negativamente sobre los núcleos familiares, produciéndose reagrupaciones familiares y hacinamiento ante la falta de vivienda o la pérdida de esta por ejecuciones hipotecarias y embargos, generando en las personas afectadas un cuadro similar a los casos de estrés postraumático. Con ello se ha llevado a cabo una agudización de los conflictos familiares, la aparición de situaciones de violencia de distinta naturaleza, inadecuada alimentación con escasa ingesta de proteínas, verdura y fruta así como el abandono de las obligaciones parentales, junto con dificultades para hacer frente a actividades extraescolares, de refuerzo educativo y ocio de la infancia, problemas para poder costear tratamientos médicos y farmacológicos prescritos facultativamente por su elevado coste o la existencia de copago, teniéndose que dedicar los escasos recursos familiares disponibles a otras prioridades, precisamente en un momento en que se produce una mayor prevalencia de patologías psicológicas relacionadas con estados de tristeza, depresión, ansiedad, desánimo, apatía, irascibilidad y pérdida del sentido de la vida, con la aparición de conductas adictivas como refugio de esa pérdida de sentido vital sufrido por muchas personas.

Una mención específica se hace, de manera generalizada, desde los municipios valencianos, sobre las prestaciones económicas de emergencia social y sobre el conjunto de ayudas existentes, insuficientes en su dotación y cobertura, altamente burocratizadas, dotadas de una regulación administrativa y con una financiación inestable, incapaces de atender las nuevas demandas generadas por una crisis única en su impacto y naturaleza así como por las situaciones de pobreza que ha generado sobre amplios sectores de la clase media que han estado tradicionalmente fuera de los servicios sociales al no necesitar de ellos. De forma reiterada se cita a la Renta Garantizada de Ciudadanía como elemento altamente disfuncional e ineficaz, entendido como instrumento proactivo, de carácter preventivo y de promoción personal, pero que debido a su incorrecta aplicación no está siendo capaz de ejercer los cometidos para los que fue creada. Son muchas las críticas que se hacen, entre las que se encuentra la falta de reconocimiento de su retroactividad.

Con frecuencia, el personal profesional destaca que el sistema público de protección social ha carecido de instrumentos adecuados para hacer frente a estas nuevas demandas, limitando su actuación a medidas meramente puntuales, paliativas y asistenciales que generan una enorme burocratización en los procedimientos, lo que les ha restado agilidad e inmediatez. Todo ello ha sustraído empatía hacia el sufrimiento que trasladaban numerosas familias, obligando a muchas de ellas a un doloroso peregrinaje por organizaciones sociales de todo tipo para poder buscar desesperadamente la forma de dar cobertura a las necesidades más básicas y elementales, como la comida, los pañales para los bebés o las medicinas para menores y personas mayores.

En no pocas ocasiones se subraya que aquellos dispositivos sociales que tienen financiación compartida con la Generalitat Valenciana acaban siendo asumidos finalmente, en su práctica totalidad, con los recursos propios del municipio ante los problemas y retrasos en su abono por parte del Gobierno autonómico, al tiempo que las ratios de profesionales se han visto reducidas precisamente cuando más ha aumentado el volumen de personas que acudían a los servicios sociales, lo que ha dificultado extraordinariamente una adecuada atención en unos plazos de tiempo razonables. A todo ello hay que añadir la falta de una delimitación clara de competencias entre las diferentes administraciones con atribuciones en la materia, junto con una excesiva fragmentación de las políticas sociales, programas y proyectos, lo que ha impedido actuaciones globales, multiplicando las exigencias burocráticas y restando efectividad a las respuestas a las familias.

Se menciona con frecuencia la falta de coordinación interadministrativa entre todos los ámbitos que intervienen en la acción social, reduciéndose así las capacidades de las políticas sociales y eliminándose el carácter preventivo de sus intervenciones, ante lo que se reclama actuaciones más transversales. La dimensión de promoción personal y social que tienen las políticas sociales, entendidas como derechos subjetivos de carácter público capaces de llevar a cabo intervenciones más personalizadas, no se ha podido llevar a cabo en estos años por la enorme presión ejercida por las demandas de emergencia. De esta forma, el personal técnico social refleja la dificultad para atender con mayor dedicación y rigurosidad los diagnósticos frente a la emergencia social y la necesidad de inmediatez, lo que dificulta repensar el sistema de protección social en su conjunto para evitar que los servicios sociales solo puedan *parquear* situaciones y casos de tanta gravedad y complejidad social y humana. Se pide poder hacer una buena planificación que asegure la transversalidad en el abordaje de la pobreza, tratando de conseguir la implicación de la totalidad de los agentes sociales del municipio mediante sistemas de coordinación eficaces. Por ello, se reclama una mayor clarificación competencial ante los problemas de coordinación que existen, junto con una mejora de los protocolos de intervención aplicados.

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

Existe coincidencia en mencionar que los recursos municipales para atención primaria tienen un alcance limitado ante la emergencia social desencadenada, con cuantías que no se pagan puntualmente por Conselleria, con deudas que se arrastran, en algunos casos, desde el año 2012. Como ejemplo de la desatención de recursos proporcionados por Conselleria se señala, en algunos municipios, que por cada euro aportado por la Generalitat para los fondos de Prestaciones Económicas de Emergencia el Ayuntamiento aporta 11 euros. Por ello se repite con frecuencia una cierta sensación de *insensibilidad institucional* por parte de la Generalitat ante la gravedad de una situación ante la que no ha estado a la altura, con recursos absolutamente insuficientes e inestables derivados de la existencia o no de subvención, lo que impide llevar a cabo intervenciones planificadas y en ocasiones sin la necesaria sostenibilidad. Algunos municipios señalan que ni siquiera se les da apoyo administrativo básico para su trabajo. Se insiste en la necesidad de mejora de los recursos existentes para que no se deterioren más los servicios sociales, destacándose el hecho de que en estos años de emergencia social se disponga de menos recursos que en los años de bonanza, al haberse producido una progresiva y constante disminución de los recursos asignados al Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales. Un buen número de municipios, sobre todo pequeños, destacan carencias de medios técnicos imprescindibles, como son programas y recursos informáticos así como formación específica para el manejo de programas especializados y dificultades para la interconsulta de datos entre administraciones públicas. También se señala que los convenios firmados con las respectivas diputaciones se calculan por habitantes y no por necesidades o programas aplicados.

En algún municipio se menciona también interferencias de tipo político e ideológico hacia el personal profesional de los servicios sociales para que intervengan desde criterios meramente caritativos en lugar de entender la atención social como un derecho constitucional. Al mismo tiempo, se menciona la variabilidad en la disponibilidad de recursos según las orientaciones políticas, lo que ha llevado a la desaparición de intervenciones y dispositivos con una larga trayectoria.

Se pone énfasis en la importancia del papel de una sanidad pública, universal y gratuita para todos, en la medida que su reducción conlleva un mayor deterioro de la salud física y mental, al tiempo que deriva hacia los servicios sociales a numerosas personas buscando ayudas a situaciones que en realidad tienen su origen en los recortes sanitarios llevados a cabo, algo que también ha sucedido con los recortes en la educación. También se muestra la preocupación por el posible impacto de la Ley 27/2013 de racionalización y sostenibilidad de la administración local sobre los servicios sociales municipales ante la gravedad de los problemas sociales a abordar en los municipios y las dificultades para atenderlos que ello plantearía.

Desde varios ayuntamientos se agradece el hecho de que, a lo largo de todos estos años de crisis, intenso trabajo y dificultades, el Síndic de Greuges se haya dirigido a los servicios sociales para conocer de primera mano su opinión, demandándose al Síndic el mantenimiento de esta línea de trabajo para un mayor conocimiento y estudio de la realidad social de la Comunitat, ante la falta de escucha hacia el personal profesional de los servicios sociales por parte de otras administraciones y de la propia Generalitat Valenciana. Desde esta perspectiva, se propone la investigación en materia de servicios sociales para poder llevar a cabo de primera mano y en contacto estrecho con los municipios y sus profesionales programas de investigación que clarifiquen estrategias, con un adecuado diagnóstico anclado en la realidad social. Con ello se propone dar soporte permanente al personal profesional y poder atender sus necesidades técnicas e incluso, en algunos casos, se menciona la necesidad de poder disponer de apoyo psicológico ante el desgaste emocional y personal de las situaciones que está gestionando el personal técnico social municipal generando el síndrome de *burnout* o del quemado.

3.2.1. Menores

El impacto de la emergencia social sobre las familias ha colocado a un gran número de menores en situación de vulnerabilidad y riesgo social, con un aumento de las situaciones de negligencia, maltrato, absentismo y abandono escolar, obligando a intervenciones en diferentes sentidos ante casos evidentes de desprotección familiar hacia la infancia. Se menciona repetidamente la falta de continuidad en los programas de prestaciones básicas en familias y menores, con deficiencias llamativas en la alimentación infantil, habiéndose convertido la comida en los comedores escolares en fundamental para garantizar la alimentación de gran número de menores, si bien existen discontinuidades entre los períodos escolares y los vacacionales que dificultan el mantenimiento de estas comidas a lo largo de todo el año. Por ello, se considera que la inexistencia de prestaciones inmediatas para familias con menores es una grave dificultad para poder actuar ante casos que requieren una intervención inmediata y prioritaria.

La falta de recursos lleva a que muchas personas vean mermadas sus capacidades parentales, lo que supone una pérdida de bienestar para las niñas y niños que obliga a intervenciones desde los equipos de intervención social, generándose una prevalencia de situaciones de violencia intrafamiliar, conductas adictivas y trastornos mentales vinculados estrechamente a los problemas derivados de la crisis en quienes integran las familias. Todo ello exige un apoyo más intenso de los SEAFI junto con programas, recursos y servicios que garanticen la salud biopsicosocial de la infancia, si bien se destacan numerosas carencias y deficiencias en ellos, lo que impide una correcta intervención hacia la infancia. Así, numerosos municipios pequeños destacan

que los SEAFI fueron eliminados en el año 2012 por los recortes, disponiendo en estos momentos únicamente de atención un día a la semana. También se subraya negativamente la eliminación de programas de medicación familiar de ámbito provincial o comarcal, la carencia de plazas en centros de protección, la escasez de recursos para menores con discapacidad, así como la falta de centros públicos de educación infantil.

Desde algunos municipios consideran que el sistema de protección de menores existente es residual, al tiempo que determinados programas y actuaciones puntuales hacia menores han sido pensados más desde una respuesta política efectista, sin reparar en la dimensión estigmatizadora de las actuaciones llevadas a cabo, como ocurre con las fotos y noticias con menores en comedores escolares. Por ello, se reclama repensar en profundidad y de una manera global el sistema de protección hacia menores, aumentando los programas de educación a cargo de educadores y educadoras.

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

La educación y escolarización de menores está viéndose gravemente afectada, con un aumento del fracaso escolar, incremento del abandono y del absentismo, con dificultades para un correcto desarrollo socioeducativo debido a la desatención en muchos casos, la imposibilidad de contar con apoyo extraescolar, los obstáculos para participar en actividades escolares y extraescolares por falta de recursos para ello así como los problemas para disponer de libros y material escolar como consecuencia de la reducción y desaparición de becas o ayudas para todas las etapas escolares y la utilización de criterios cada vez más restrictivos para su concesión. En este sentido, diferentes municipios destacan la necesidad de que se prioricen las ayudas para que las familias con problemas económicos puedan mantener a sus hijas e hijos dentro del sistema educativo con normalidad, algo que ahora no se puede llevar a cabo. Al mismo tiempo, se señala que no existen protocolos normalizados de intervención profesional entre los colegios públicos y los servicios sociales en la actuación con menores o que los que hay se incumplen, dificultando así notablemente la intervención social. También se destaca la importancia de las actividades de ocio y tiempo libre como herramientas de inclusión social para la infancia, que antes se realizaban pero que se han eliminado. En los pequeños municipios y pedanías aparece como una dificultad añadida el transporte escolar.

La crisis ha intensificado procesos de monoparentalidad traumáticos, ya sea por separaciones, divorcios conflictivos o por violencia de género, además de los problemas derivados del impago de la pensión alimenticia a los hijos y las hijas por parte del progenitor no custodio. Se reclaman por ello programas municipales de intervención

y terapia familiar para ayudar a reducir la conflictividad. También se menciona el daño sobre el bienestar psicológico de quienes cuidan de las personas menores que incide sobre el trato, la atención y el cuidado de las hijas e hijos. Por ello, se considera importante que, siendo menores, tengan un espacio con personas de referencia, junto con recursos interdisciplinarios de lucha contra la vulnerabilidad infanto-juvenil. También se piden viviendas tuteladas para menores.

Desde el ámbito sanitario algunos municipios mencionan que no se cubren determinadas prestaciones para menores así como las dificultades en muchas familias para poder adquirir los medicamentos por falta de recursos.

3.2.2. Inmigrantes

La crisis ha generado situaciones latentes de ruptura de la cohesión social, particularmente entre la población autóctona y las personas inmigrantes, al verse a estas últimas como competidoras por los escasos recursos existentes y surgir sentimientos imaginarios de que *las otras personas* son mejor atendidas y tienen mayores ventajas para el acceso a los servicios y prestaciones sociales, algo que se reprocha entre diferentes colectivos según señalan algunos municipios. Para algunos ayuntamientos, existe una invisibilidad de los AMICS (Agencias de Mediación para la Integración de Convivencia Social) para atender eficazmente a la población inmigrante, careciendo de recursos, dispositivos y programas efectivos para ello. Se destacan las enormes dificultades para poder atender a inmigrantes y sus familias en situación de irregularidad administrativa aunque estén viviendo situaciones humanitarias verdaderamente dramáticas.

3.2.3. Discapacidad / Dependencia

Existe unanimidad en destacar algunas disfunciones en el caso de la discapacidad y la aplicación de la Ley de Dependencia que de forma generalizada se considera lenta e ineficaz, señalándose numerosos problemas como los plazos largos e injustificados que se emplean en resolver las solicitudes, una disconformidad amplia con los baremos aplicados, junto con discordancias muy llamativas en el reconocimiento de las citadas situaciones de discapacidad y dependencia.

Al mismo tiempo, se menciona la necesidad de agilizar las resoluciones en las solicitudes del grado de discapacidad, junto con la existencia de problemas para poder ingresar a personas con enfermedad mental en residencias al no existir plazas disponibles. En el mismo sentido, también se critica la imposibilidad de acceder a ayudas técnicas para personas con discapacidad al no haber presupuestado para ello. También se reclaman programas de respiro para personas cuidadoras y familiares de dependientes.

3.2.4. Problemáticas específicas en pequeños municipios

Los pequeños municipios, con una población menor a los 5000 habitantes, plantean una problemática específica que se traslada con claridad en las respuestas recogidas en los cuestionarios. Tengamos en cuenta que, si bien en términos de población neta recogen un volumen de población pequeño, la importancia que tienen por las condiciones específicas de los espacios naturales que ocupan, la necesidad de dotar de medios y recursos adecuados para garantizar a su población los mismos derechos que se reconocen al conjunto de la población valenciana y el hecho de plantear problemáticas concretas en línea con las características demográficas y sociales de sus habitantes exigen un análisis pormenorizado.

Los cuestionarios analizados evidencian que en los pequeños municipios se han venido planteando problemáticas en el ámbito de la atención a familias similares a las generadas en los grandes municipios, vinculadas a la falta de empleo, paro de larga duración, empleos precarios, escasez de las prestaciones percibidas, dificultades para hacer frente a los gastos de vivienda, impagos de recibos de la luz, así como problemas para hacer frente al coste del material escolar. Se destaca que han acudido a estos servicios sociales personas de clases medias que hasta entonces nunca habían acudido, con situaciones multiproblemáticas frecuentemente vinculadas al impago de recibos.

Estos pequeños municipios tramitan ayudas de emergencia, prestaciones económicas y la Renta Garantizada de Ciudadanía —con demoras superiores a un año—, junto con derivaciones a ONG locales, siendo sus recursos humanos y materiales insuficientes. De hecho, en todos los casos señalan que sus recursos y medios han sido los mismos que antes de la crisis —en algún caso disponen de menos de 100 euros al mes por municipio para conceder ayudas sociales— e incluso llegan a apuntar que arrastran impagos de la Generalitat desde el año 2013. También destacan las dificultades para poder apoyar el pago de alquileres a familias en situaciones de emergencia y, en particular, las disfunciones que plantea la Renta Garantizada de Ciudadanía tanto en cuantías y condiciones como en tramitaciones, plazos y resoluciones. De hecho, varios de estos pequeños municipios destacan la ineficacia de un recurso como la RGC que tarda más de un año en resolverse, con una excesiva burocratización, adjudicando seis meses de prestación que, cuando finaliza, tarda nuevamente otro año más en su renovación, perdiendo con ello su capacidad de respuesta e intervención. En varios casos se llama la atención de la necesidad de que las ONG locales se coordinen con los servicios sociales municipales, dado que tienden a actuar por su cuenta y al margen de criterios profesionales o de los criterios de los servicios sociales locales. Aunque se destaca el valioso papel del Tercer Sector, se insiste en la necesidad de que las administraciones públicas asuman sus responsabilidades y competencias en materia de políticas sociales, evitando la delega-

ción de atribuciones así como las actuaciones bien intencionadas, pero con un marcado carácter benéfico y asistencialista que erosiona la dimensión de derechos inherentes a estas intervenciones según recogen las leyes. Sin embargo, en los pequeños municipios la cobertura de necesidades de alimentación no se plantea como un problema sustantivo, en la medida en que las redes familiares y personales proporcionan apoyo.

De forma llamativa, el problema hipotecario aparece con fuerza también en estos pequeños municipios. Por esta razón, proponen articular prestaciones multifuncionales acompañadas de la correspondiente valoración profesional, pero mucho más ágiles y plásticas ante unos dispositivos sociales muy reducidos. Incluso se subraya que la naturaleza de algunos programas estatales o autonómicos dejan fuera a habitantes de pequeños municipios.

También destaca el hecho de que reclamen servicio de acceso a Internet desde los servicios sociales para que quienes lo necesiten puedan acceder a servicios e instituciones que han suprimido la atención presencial en casi todos los pueblos, dado que numerosas personas, especialmente mayores, carecen de acceso a dicha infraestructura lo que les impide tramitar cuestiones básicas a las que ahora solo se puede acceder por esta vía.

Las dificultades para la compra de tratamientos farmacológicos y odontológicos también aparecen en algunos pequeños municipios, así como una demanda de formación profesional específica sobre los colectivos existentes en ellos, junto con una escasez de personal técnico para poder atender a los numerosos municipios dispersos en un territorio muy extenso, incluyendo las figuras de un psicólogo o psicóloga y un educador o educadora.

En el ámbito de la infancia, se demanda un sistema de ayudas a las familias para poder apoyar la educación de los hijos e hijas que requieren en muchas ocasiones gastos suplementarios en transporte escolar y servicio de comedor. También se identifican problemas derivados de la desestructuración social de las familias junto con cuestiones relacionadas con procesos de separación y el absentismo escolar, que también aparece identificado en estos pequeños municipios. En algún caso reclaman el apoyo de SEAFI así como la implantación de un SAD educativo para menores con riesgo de exclusión social. Del mismo modo, se destaca la importancia de poner en marcha grupos de padres y madres para trabajar habilidades sociales en la crianza para empoderarlos como comunidad educativa y vincularles con mayor fuerza a las escuelas, mejorando la motivación y comunicación. La situación de la infancia en los municipios pequeños es conocida por la comunidad por lo que es más difícil la existencia de situaciones de maltrato, abuso o pobreza infantil.

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

Es muy importante el papel de las mancomunidades para numerosos pequeños municipios al proporcionarles unos dispositivos técnicos y profesionales que de otra forma serían de muy difícil acceso para ellos. En algunos casos incluso se destaca la necesidad de crear una red comunitaria comarcal para poder compartir el personal profesional especializado.

Ahora bien, algunos de estos pequeños municipios hacen énfasis en la existencia de una población envejecida que presenta una problemática específica, con fuertes redes sociales de apoyo familiar y economías de subsistencia, escasez de población infantil, junto con la ausencia de situaciones de riesgo de pobreza o exclusión por la propia composición demográfica de estos municipios. Al mismo tiempo, al ser comunidades cerradas donde todo se conoce, se señala que acudir a los servicios sociales genera un estigma vergonzante de fracaso personal, lo que limita su acceso a familias necesitadas de ayuda. También se destaca el hecho de que no todo el personal profesional social, educativo o sanitario convive en el pueblo y hace con frecuencia trabajos temporales lo que le impide un mayor compromiso con el desarrollo comunitario de los pequeños municipios.

3.2.5. Organizaciones no gubernamentales

Las organizaciones no gubernamentales vienen desempeñando un papel muy valioso para proporcionar atención, ayuda y apoyo a familias en situaciones de riesgo de pobreza y exclusión. Es algo que vienen haciendo desde hace tiempo, pero que se ha intensificado a medida que la emergencia social avanzaba en nuestra sociedad y los servicios públicos se han visto desbordados para dar respuesta a la avalancha de casos a los que tenían que atender mientras han visto menguados sus recursos, dispositivos y profesionales. Sin ninguna duda, la participación e implicación de las ONG ha amortiguado el impacto de la crisis económica y social en la sociedad, articulando una solidaridad social que ha sido particularmente valiosa como capacidad de respuesta comunitaria ante situaciones de pobreza y riesgo que se multiplicaban y generalizaban a lo largo y ancho de todo el territorio valenciano, al igual que sucedía en el resto del país.

De la misma forma que las redes de protección familiar han sido fundamentales para amortiguar el impacto de la crisis en numerosas personas, las redes de solidaridad social a través de ONG, asociaciones, fundaciones así como grupos más o menos organizados han jugado un papel trascendental para contribuir a aliviar situaciones de necesidad y sufrimiento en medio de un panorama tan devastador, socialmente hablando, como el que se ha generado. Está por escribir el relato de esta contribución tan valiosa como hermosa que desde la sociedad civil se viene ofreciendo de la mano

de miles de personas que han querido aportar de manera generosa una colaboración solidaria para amortiguar los efectos de tanta pobreza como ven a su alrededor. Es una dimensión importante de una sociedad que es capaz de organizarse para ofrecer una solidaridad social espontánea y valiosa, que ha demostrado alimentar importantes valores de ciudadanía que los poderes públicos deben facilitar, apoyar e impulsar. De manera que no estamos únicamente ante un signo de solidaridad ciudadana, sino también ante un exponente de vitalidad social.

Las ONG valencianas que han dado contestación a los cuestionarios remitidos constituyen un grupo muy heterogéneo tanto en los fines, sectores y medios como en su naturaleza organizativa, por lo que no es sencillo realizar una valoración global de sus aportaciones.

El Banco de Alimentos únicamente facilita alimentos a organizaciones sociales acreditadas para que los distribuyan a las familias con las que trabajan y que tienen registradas, de manera que carecen de una información directa sobre las familias que reciben esa ayuda que proporcionan en forma de comida.

Cáritas y Cruz Roja, por su parte, desarrollan un abanico de actividades tan amplio y extendido en todo el territorio valenciano que se han convertido en organizaciones que disponen, en algunos casos, de más medios incluso que numerosos ayuntamientos, si bien, su naturaleza organizativa y la propia forma de trabajo que llevan a cabo es muy distinta.

Cruz Roja se ha convertido en una organización proveedora de servicios obteniendo para ello financiación, subvención, aportaciones, convenios y recursos de todas las administraciones públicas en todos los niveles institucionales e incluso de otras muchas organizaciones privadas y de particulares, incluyendo sorteos de lotería y financiación directa a través del IRPF. Prácticamente no hay un solo sector en el que no intervenga (personas mayores, discapacidad, infancia y adolescencia, género e igualdad de oportunidades, exclusión social, inmigración y personas refugiadas, minorías étnicas o culturales, diversidad afectivo-sexual, paro y creación de empleo, entre otros), teniendo también una amplia presencia en las tres provincias valencianas y en la mayor parte de sus grandes ciudades y municipios. La amplia variedad de programas, recursos y prestaciones que lleva a cabo hace muy difícil realizar una valoración de las mismas en la medida en que no se aporta información sobre el acceso al recurso, las exigencias y requisitos para acceder a los programas y ayudas o la propia naturaleza de las prestaciones que se conceden. Tampoco se puede valorar si es un recurso más que se suma a los existentes, un recurso complementario o un dispositivo en coordinación

con el resto de recursos y programas públicos existentes. De hecho, en los cuestionarios cumplimentados por esta organización no se menciona en ningún momento la existencia de mecanismos de coordinación con los servicios sociales públicos, si existen protocolos de actuación conjunta o de derivación. Parece que estamos ante una organización que actúa bajo sus propios criterios, algo particularmente relevante cuando hablamos de una organización que afirma tener 961 trabajadores empleados y 19 767 trabajadores voluntarios.

En el caso de Cáritas, su red de trabajo se extiende a la práctica totalidad de las parroquias existentes en las tres provincias valencianas y en sus diócesis, con 422 equipos de intervención, 44 economatos y roperos, 15 proyectos de apoyo a la infancia y 10 proyectos de familia y mujer, entre otros, concentrando su trabajo básicamente en cuatro sectores (familias vulnerables y en exclusión social, inmigración, personas sin hogar y mujeres prostituidas). Cáritas dispone también de recursos procedentes de diferentes administraciones públicas y del IRPF, junto con las aportaciones económicas y materiales de sus voluntarios y colaboradores en las diferentes Cáritas interparroquiales. Es importante el hecho de que Cáritas destaca en su cuestionario que «su tarea asistencial es complementaria de las administraciones». Insistiendo en el hecho de que «no es voluntad de Cáritas crecer ni sustituir a los servicios sociales, sino más bien, desde criterios de coordinación, rentabilizar los escasos recursos». Esta organización insiste en su opción de no crecer indiscriminadamente ni intervenir en todos los sectores ni tratar de actuar sobre todas las necesidades, destacando su labor de estudio, análisis y propuestas que se materializa en el Informe Foessa y en los estudios e informes que periódicamente emite. Tampoco esta organización menciona la existencia de mecanismos de coordinación o derivación con los servicios sociales municipales o protocolos de coordinación con los equipos sociales. Y, en el mismo sentido, no se menciona si las ayudas y prestaciones proporcionadas por Caritas a sus personas usuarias son concurrentes o incompatibles con otras que se puedan recibir o la existencia de protocolos de coordinación y derivación.

En los cuestionarios cumplimentados por ONG especializadas en atención a la infancia podemos observar distintas tipologías y perfiles. Save the Children desarrolla una intervención integral sobre familias y menores a través de programas y líneas de trabajo que tienen una especial incidencia sobre las situaciones de pobreza y emergencia social generadas por la crisis, por las políticas de recorte presupuestario o de reducción de servicios públicos, con especial incidencia sobre la población infantil. Con implantación en Valencia, cuentan con 26 personas asalariadas y 58 personas voluntarias, trabajan con otras instituciones públicas y privadas, aunque no señalan los programas o mecanismos de coordinación que llevan a cabo con los servicios sociales municipales. Sin

embargo, Save the Children realiza una aportación muy valiosa en el análisis, estudio y realización de informes sobre la situación de la infancia que combina el análisis, la investigación y la acción, y que alimenta a diferentes administraciones e instituciones con el propósito de reducir y eliminar la cronificación de la pobreza, la exclusión y la privación infantil. Por su parte, el centro de día de apoyo convivencial y educativo para menores Amigó interviene en la provincia de Castellón sobre menores, contando para ello con 3 personas empleadas. Su perfil es más de intervención social sobre menores, señalando la necesidad de más recursos autonómicos y provinciales para intervenir con menores y sus familias tanto en el ámbito de las necesidades básicas como en recursos especializados del tipo de pisos tutelados, puntos de encuentro familiar y centros especializados. El objetivo de esta organización es velar por el bienestar de menores y familias a través de los programas y dispositivos que llevan a cabo.

Finalmente, desde la Fundación CEPAIM se llevan a cabo un amplio número de programas de carácter social y familiar, contando con financiación pública y privada, autonómica y estatal, si bien reclaman más recursos. Su intervención se centra en la provincia de Valencia, sobre los sectores de infancia y adolescencia, género e igualdad de oportunidades e inmigración, y cuentan para ello con 155 personas empleadas y 30 personas voluntarias. Tampoco señala mecanismos de coordinación con los servicios sociales municipales o con otros dispositivos públicos, aunque reclaman «formar parte del diseño de las políticas sociales, en materia de empleo, educación y sanidad».

Ahora bien, desde numerosos municipios y sus servicios sociales se destaca en los cuestionarios que han cumplimentado la valiosa ayuda ofrecida por las ONG ante la situación vivida, si bien, en todos los casos se demanda una mayor coordinación y rigor técnico en sus intervenciones que, a juicio de diferentes ayuntamientos, están dotadas de más voluntarismo que profesionalidad, convirtiendo a las personas usuarias en receptoras de las *sobras* de la sociedad en lugar de destinatarios de derechos, según mencionan. Se llega incluso a señalar que a veces se duplican recursos como la entrega de comida, como comprueban trabajadoras sociales en sus visitas a domicilios de algunas familias, en las que ven cómo acumulan innecesariamente comida. Por ello, los ayuntamientos reclaman que los nuevos recursos disponibles se pongan en manos de los servicios sociales públicos en lugar de derivarse hacia organizaciones subsidiarias o no gubernamentales, como se ha hecho en algunos casos durante estos años, y no firmar convenios con instituciones que no respetan las condiciones acordadas. Incluso, algún municipio demanda mayor disponibilidad de comida para los bancos municipales de alimentos ante las demandas recibidas, en lugar de derivarlos exclusivamente a otras organizaciones.

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

4.1. Conclusiones generales

1. Es innegable el incremento del riesgo de pobreza y exclusión social en la población de la Comunitat Valenciana como consecuencia del impacto de la crisis económica, algo que demuestran de forma inequívoca los indicadores multifocales, pero que también destaca de manera unánime el personal técnico de los centros sociales municipales de las tres provincias valencianas. La población ha acudido a unos servicios sociales que, sin duda, constituyen uno de los pilares del Estado del Bienestar bajo competencia de las comunidades autónomas, siendo identificados como tales por la población.

2. Los servicios sociales municipales y su personal técnico han desempeñado un papel trascendental en un escenario tan complejo como el que ha generado la mayor crisis económica y social que se ha vivido en España desde hace décadas, en un contexto de aumento en las demandas de intervenciones para atender situaciones de emergencia social, en muchos casos novedosas, en medio de un incremento de personas en paro y falta de recursos económicos en muchas familias para poder hacer frente a gastos esenciales, al tiempo que avanzaban las políticas de recorte, copagos, privatizaciones, disminución de servicios públicos, aumento de impuestos y encarecimiento de bienes y suministros esenciales.

3. Por ello hay que destacar el trabajo y la labor de los servicios sociales y de su personal técnico que, a pesar de numerosas carencias y viviendo también en primera persona el efecto de las políticas de recorte en medios, recursos y profesionales, han venido

desempeñando un papel irremplazable en medio de un escenario muy doloroso, que ha puesto al límite la propia configuración y alcance de unas políticas sociales manifiestamente débiles y escasas ante los efectos de la crisis sobre la población.

4. Si bien los sectores inicialmente afectados por la crisis fueron los más vulnerables, poco a poco el daño se fue extendiendo sobre otros grupos sociales más amplios, que nunca habían atravesado situaciones de pobreza y exclusión, cambiando de forma sustancial el perfil de las personas que acuden a los servicios sociales demandando ayuda. Así, frente a personas usuarias tradicionales, en situaciones de marginalidad o vulnerabilidad crónica o cíclica, con dificultades de inserción laboral y problemas de exclusión social, ha emergido una nueva tipología de demandantes de ayuda que hasta entonces nunca habían acudido a los servicios sociales municipales. Los nuevos perfiles de personas usuarias proceden de clases medias que han visto derrumbarse toda su vida al perder el empleo, agotar las prestaciones y subsidios, y acabar con sus ahorros, sin poder hacer frente a deudas hipotecarias e incluso a las necesidades más básicas suyas y de sus hijas e hijos.

5. Gran parte de estas familias acudían por vez primera a los servicios sociales municipales cuando agotaban todos sus recursos personales, acumulando en muchas ocasiones impagos considerables e incluso embargos, con dificultades para hacer frente al sostenimiento familiar y la cobertura de las necesidades más elementales. Son familias trabajadoras, que disfrutaban de una calidad de vida aceptable y que han financiado históricamente con sus impuestos los mismos servicios sociales a los que ahora acuden. Sin embargo, tras meses de demora, listas de espera y un sin fin de documentación requerida los servicios sociales han carecido de respuestas adecuadas a situaciones multiproblemáticas, novedosas y con frecuencia de extrema gravedad, configuradas como estaban las políticas sociales para atender problemas de marginalidad y exclusión social, fundamentalmente.

6. Al mismo tiempo, las incertidumbres en cuanto a servicios y su financiación, junto con las propias limitaciones laborales de profesionales que han sufrido un enorme estrés, que también han vivido situaciones de precariedad y que apenas han tenido tiempo para formarse, actualizarse o intercambiar experiencias, han repercutido negativamente sobre la calidad de los servicios ofrecidos, algo de lo que es muy consciente el personal técnico.

7. Los esfuerzos e inventiva de profesionales, limitados en recursos, con estructuras desfasadas y sin capacidad de respuestas globales, han puesto al límite al personal técnico en su trabajo ante el enorme sufrimiento que tienen que gestionar. Ello ha obligado a recurrir a las ONG y a la caridad, fuera de unos servicios públicos que han carecido de instrumentos de intervención adecuados para muchos de quienes han demandado por vez primera su asistencia.

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

8. Las limitaciones históricas de unos servicios sociales que en España han focalizado sus intervenciones en la atención a colectivos y situaciones de marginalidad han dejado fuera a nuevos sectores vulnerables en momentos de tanta penalidad y sufrimiento. Por si fuera poco, la destrucción de empleo en el sector desde el inicio de la crisis y los recortes presupuestarios junto con el anuncio de mayores ajustes han proyectado un escenario sombrío en medio del horizonte de una cierta emergencia social que viven los servicios sociales municipales, junto con las personas usuarias y perfiles tradicionales que en distintos casos han aumentado también de manera sustancial.

9. En el caso de la Comunitat Valenciana, sus servicios sociales se han desarrollado a partir de órdenes y decretos que en numerosos casos están desfasados o desactualizados, generando un amplio abanico de ayudas, dispositivos, servicios y agencias sin un engarce claro entre sí, que no han sido diseñados para la situación de emergencia social vivida y que están dotados de elementos disfuncionales, burocratizados o sin recursos relevantes para atender las demandas de los ciudadanos. Como algunos autores han señalado, estamos ante una «estructura fraccionada, con proliferación de servicios inconexos, contrataciones de personal específicamente para los mismos, que carecen de conocimiento y conciencia global del sistema y que limitan la visión a su parcela diaria» (Martínez-Martínez y Uceda-Maza, 2015).

10. Al mismo tiempo, la incorporación del sistema de Dependencia en coincidencia con los años de la crisis ha complicado todavía más la gestión de los recursos sociales con una multiplicación de trámites y requerimientos, excesiva burocratización e incluso duplicidad en algunos procedimientos, retrasos en las tramitaciones y las numerosas polémicas en su aplicación, manteniendo a los ayuntamientos y al personal técnico social fuera del diseño de procedimientos y sin cauces de participación para articular con mayor eficacia otros servicios y prestaciones, como la teleasistencia, el servicio de ayuda a domicilio, el servicio de comida a domicilio, las residencias, los centros de día, los centros ocupacionales, etc.

11. Si a todo ello sumamos un fuerte proceso de privatización de servicios, acompañada de una notable reducción del gasto público derivada de las limitaciones presupuestarias, la extensión de copagos, junto con un acusado aumento del papel subsidiario de las ONG en los servicios sociales, nos encontramos con elementos que añaden complejidad y dificultad a la intervención social en un período ya de por si extremadamente complicado como el que atravesamos.

12. Sin duda las ONG han desempeñado un papel muy importante para paliar el enorme impacto de la crisis, particularmente en los sectores más precarios y con los colecti-

vos más desfavorecidos. Sin embargo, ha existido un proceso preocupante de derivación hacia estas organizaciones sociales de la atención a los sectores más vulnerables de la sociedad, desapareciendo el concepto de derecho subjetivo en los servicios sociales que ha sido sustituido por otro más cercano a la beneficencia e incluso la *neocaridad*; hasta el punto de que existe una creciente dejación de algunas responsabilidades básicas públicas, imponiéndose la creencia de que las personas en situación de pobreza, las personas débiles, las personas más desvalidas, quienes no tengan recursos para hacer frente a sus necesidades más elementales, deben ser atendidas desde las ONG. Esto es algo percibido por el personal técnico social de manera generalizada, contribuyendo a erosionar las competencias públicas en materia de políticas sociales al tiempo que dificulta extraordinariamente la eficacia y certeza en las intervenciones llevadas a cabo.

13. Por otro lado y, precisamente coincidiendo con el aumento exponencial y tan significativo de la participación de las ONG en la dotación de recursos sociales básicos, se ha puesto claramente de manifiesto la disparidad de criterios con que se trabaja desde estas, la falta de procesos de coordinación y evaluación también en este aspecto, la necesidad de consenso, de criterios profesionales, de coherencia en la gestión, de coordinación con el personal técnico de los servicios sociales municipales hasta tal punto evidente que no existe en muchas ocasiones un control ni un conocimiento por parte de estos últimos de las ayudas que las personas beneficiarias pueden estar percibiendo del cuarto sector, produciéndose así duplicidades en un momento tan crucial en el que es fundamental la adecuada administración y racionalización de los recursos, e incluso generándose incongruencias.

14. Es imprescindible por tanto una buena organización y planificación de recursos, medios e instrumentos, algo que no puede obedecer en ningún caso a planteamientos puntuales, sino que tiene que ser capaz de atender y dar respuesta a las personas y familias que necesitan con urgencia ayuda para que esta sea certera, alivie su situación de sufrimiento y sea capaz de generar cambios para avanzar hacia una mejor sociedad.

15. Atravesamos un momento crucial para redefinir en profundidad unos servicios sociales municipales que tienen que intervenir en situaciones novedosas de pobreza que están aflorando día a día, junto con las situaciones tradicionales a las que han venido haciendo frente, mediante un trabajo en red, que aproveche toda la experiencia que han acumulado en los distintos municipios de la Comunitat Valenciana con esfuerzo del magnífico personal profesional, estableciendo elementos novedosos de coordinación horizontal multidisciplinar con otras áreas de bienestar local y con la propia sociedad civil. Para ello es imprescindible buscar y generar mecanismos de trabajo colaborativo y participativo de todo el personal técnico y administraciones implicadas,

Generalitat Valenciana, ayuntamientos y municipios, diputaciones y mancomunidades, junto con los colegios profesionales, asociaciones y ONG especializadas.

16. Por ello, desarrollar cambios en el modelo económico y de sociedad exige también la reducción significativa de las desigualdades, de la pobreza y la exclusión social que la crisis económica y las políticas de recorte aplicadas han incrementado notablemente en el territorio valenciano y en toda España, deteriorando la cohesión social y poniendo en cuestión principios y valores básicos de nuestra sociedad democrática.

De manera más precisa y sectorializada, otras conclusiones que podemos extraer a la luz del análisis llevado a cabo son las siguientes:

| 4.2. En cuanto a las personas demandantes y a los servicios sociales

17. Permanente incremento de la demanda, con la presencia de *personas usuarias no tradicionales* abocadas por la crisis.

18. Inadecuación de los servicios a las necesidades en cuanto a los requisitos, tramitación y tiempos de respuesta, que no afrontan los efectos perniciosos de la crisis sobre las familias: desintegración familiar, adicciones, problemas de escolarización, aparición de patologías mentales, inadecuación en cuanto a los recursos que se ofrecen, etc.

19. El impacto de la crisis sobre familias empobrecidas tiene repercusiones negativas en la escolarización y atención infantil. El absentismo y fracaso escolar se señalan como importantes impactos negativos de la crisis social, sin olvidar los problemas de alimentación, seguimiento de los tratamientos médicos, actividades extraescolares, de ocio y apoyo educativo.

20. Unanimidad en cuanto a la disfuncionalidad técnica, instrumental y administrativa de la Renta Garantizada de Ciudadanía, que la ha llevado a perder cualquier capacidad de intervención durante la crisis, lo que, sumado a los enormes retrasos en su tramitación y gestión, la ha convertido en un instrumento inoperativo, un auténtico cuello de botella en los servicios sociales valencianos.

21. Enorme burocratización de las ayudas y dispositivos sociales, que en muchos casos no son capaces de dar respuesta a las demandas novedosas que la crisis económica ha generado en la sociedad.

4.3. En cuanto a los equipos de base municipales

22. Se encuentran desbordados. La capacidad de respuesta municipal depende en gran medida del desempeño de sus equipos de base, de su voluntad y capacidad de empatía, que se ha visto seriamente dañada por el impacto de los casos que han tenido que gestionar desde el año 2009.

23. Reclaman un mayor reconocimiento de su labor y de su experiencia inmediata, a la vez que señalan la duplicidad de funciones y las carencias en coordinación entre las diversas instituciones implicadas. Exigen mejoras en su formación, actualización y apoyo para poder atender mejor casos novedosos para los que no han tenido una adecuada formación, al objeto de que los servicios sociales no acaben siendo el punto terminal donde se remiten casos desde todas las instituciones que carecen de medios o recursos para ejecutar sus propias competencias.

24. Los equipos técnicos hacen una lectura holística de la problemática social, pero será el perfil profesional de quienes integran de los equipos municipales el que determine la orientación y el foco de atención prioritario: consecuencias para la escolaridad y educación, trastornos psicológicos, atención a las personas mayores, integración familiar, riesgo de exclusión, etc.

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

40 / 41

4.4. En cuanto al papel y funciones de los ayuntamientos

25. Son los primeros en conocer las necesidades reales. Por lo general tienen un buen diagnóstico de la situación a nivel municipal, aunque no siempre acompañado de una definición de sus competencias y capacidad de respuesta.

26. Son servidores de última instancia para resolver situaciones de emergencia, para las que no tienen recursos ni servicios adecuados. En estos años de crisis han tenido que aportar más recursos mientras veían que la Generalitat Valenciana disminuía significativamente sus aportaciones y apoyos, justamente cuando ese apoyo debería haberse incrementado.

27. Hay una tendencia a transferir la responsabilidad política y pública institucional hacia los profesionales de los servicios sociales municipales, así como a las entidades asistenciales tales como Cáritas, Cruz Roja o Banco de Alimentos. Esto es algo que se ve con preocupación en algunas decisiones adoptadas recientemente por la Generalitat con dispositivos sociales tan importantes como la Dependencia y la Renta Garanti-

zada de Ciudadanía, observándose una transferencia de responsabilidades hacia los municipios pero sin acompañarse de los medios técnicos y humanos y los recursos imprescindibles para asegurar una adecuada gestión de los mismos.

28. La reforma de la Ley de Bases de Régimen Local debilita uno de los pilares de atención a la emergencia social que se deriva de la crisis y plantea numerosas dudas e interrogantes sobre las capacidades técnicas y materiales para poder seguir atendiendo de la misma forma a la ciudadanía.

4.5. En cuanto a menores y la pobreza infantil

29. La pobreza y la exclusión infantil aparece como un fenómeno multidimensional que requiere de respuestas igualmente en este sentido, y que tiene un alto coste para las sociedades y las familias, en términos económicos, sociales y de oportunidades, por lo que su abordaje debe ser una prioridad en las políticas sociales e implicar de manera activa a todas las administraciones públicas actuantes, no descargando la responsabilidad únicamente en los servicios sociales.

30. Se puede afirmar que existe un aumento directo en las situaciones de vulnerabilidad y riesgo social en menores vinculado con la crisis en términos de negligencia, maltrato, absentismo y abandono escolar, problemas nutricionales así como dificultades y problemas para el ejercicio de las capacidades parentales. Todo ello pone en riesgo el mantenimiento de las actividades educativas con normalidad en numerosas personas menores que no pueden acceder a actividades extraescolares y de refuerzo educativo, incrementándose el fracaso escolar y el absentismo, junto con problemas más precisos como las dificultades para sufragar el transporte escolar o los comedores escolares.

31. Existe un reconocimiento generalizado hacia la labor que vienen llevando a cabo los SEAFI, particularmente durante esta etapa crítica atravesada, pero también se destacan carencias y deficiencias importantes en su funcionamiento derivadas de sus limitaciones, recortes y falta de medios materiales y profesionales, algo que es particularmente señalado en los pequeños municipios y áreas rurales.

32. La inexistencia de prestaciones inmediatas, rápidas y ágiles para familias con menores en situaciones de riesgo y emergencia social es un grave problema para garantizar en ocasiones el interés superior de la infancia y la satisfacción de sus necesidades básicas. Al mismo tiempo, aparecen deficiencias en los sistemas de protección de menores y en programas educativos en centros de protección.

33. Posiblemente se deban replantear algunas medidas y actuaciones adoptadas para dar respuesta a situaciones de emergencia social en menores, pero que tienen efectos estigmatizadores que, además, desenfocan el papel de las familias, como algunos programas para menores sin recursos en comedores escolares.

34. No basta con la simple escolarización de la infancia si no se acompaña de la participación activa de estos niños y niñas en actividades extraescolares, formativas y de ocio en igualdad de condiciones que sus compañeras y compañeros de colegio, incluyendo las actividades de ocio y tiempo libre. Sin embargo, el fracaso escolar, el absentismo y el abandono deben ser indicadores preferentes a la hora de priorizar actuaciones sociales sobre menores y sus familias. En el caso de pequeños municipios y pedanías existen limitaciones específicas hacia menores que deben corregirse, como el transporte escolar.

35. El incremento de situaciones de conflictividad en menores derivadas de procesos de monoparentalidad traumáticos en los que aparece relacionada la crisis o situaciones de violencia de género debería llevar a poner en marcha programas municipales específicos que atiendan esta problemática creciente. Algo que, además, recoge claramente la nueva legislación en materia de protección infantil aprobada en julio de 2015.

36. Siendo importante el acceso al empleo para las familias, por sí solo no siempre garantiza la salida de la pobreza si no se reducen y eliminan los problemas preexistentes en las familias de las niñas y los niños que determinan los factores de pobreza infantil, sobre los que hay que actuar con determinación para proteger a las familias.

4.6. En cuanto a las personas inmigrantes

37. Sin duda, la crisis ha generado situaciones y procesos novedosos sobre la población inmigrante que exceden con mucho de este estudio y exigirían una investigación precisa por sus efectos sociales, familiares y económicos. Sin embargo, existe unanimidad en que el recurso creado específicamente para atender a la población inmigrante, los AMICS (que ni siquiera incluyen en su nombre la palabra inmigrante), no tienen atribuciones ni competencias claras para atender los problemas sociales de las personas inmigrantes, que son atendidas en los servicios sociales municipales y en las ONG. Una agencia que carece de recursos, que no se ha dotado de dispositivos operativos ni programas efectivos, adolece de falta de efectividad, y eso es lo que para la mayoría del personal técnico social municipal son los AMICS.

4.7. En cuanto a la discapacidad y la dependencia

38. Las numerosas disfunciones que presenta la Ley de Dependencia motivarían un estudio específico, habiendo generado un buen número de quejas e intervenciones en los últimos años en esta Sindicatura, debido a la lentitud en su aplicación, la ineficacia de las prestaciones que reconoce, los plazos largos y dilatados que emplea en resolver solicitudes y la disconformidad sobre los baremos aprobados, haciendo de esta ley un instrumento ampliamente disfuncional que tapona intervenciones eficaces sobre numerosas personas y sus familias.

39. La amplia disparidad entre los reconocimientos de discapacidad y dependencia, junto con los enormes retrasos en la tramitación y resolución de los grados de discapacidad es identificado como un obstáculo muy importante, al tiempo que la falta de plazas en residencias para personas con enfermedad mental y de programas de respiro para personas cuidadoras y familiares de personas dependientes.

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

44 / 45

4.8. En cuanto a los pequeños municipios

40. Los pequeños municipios cuentan con redes sociales y familiares capaces de amortiguar el impacto de la crisis sobre las personas, aunque a cambio disponen de dispositivos sociales y profesionales muy escasos que ofrecen muchas limitaciones a la hora de atender situaciones de emergencia o riesgo social, como sucede en el caso de la infancia y la carencia de apoyo desde la dotación de equipos de SEAFI, aunque la cercanía humana dificulta la aparición de casos de maltrato, abuso o pobreza infantil que se dan en municipios mayores y capitales, ya que es la propia comunidad la que se constituye como el soporte vital fundamental para las familias y para situaciones de estas características, siendo así la principal fuente a apoyo.

41. Por el contrario, existe una mayor prevalencia de problemas sobre la población de mayor edad como consecuencia del envejecimiento demográfico que viven, con dificultades de acceso a recursos, programas y ayudas.

42. Sin embargo, el carácter cerrado y cercano de las comunidades en los pequeños municipios, constituye una limitación a la hora de acudir a los servicios sociales ya que, debido a su tradicional componente estigmatizador y marginal, implica una reserva por parte de las personas usuarias potenciales a acudir a estos en demanda de ayuda, fundamentada en el temor de que la comunidad sea conocedora de ello.

4.9. En cuanto a la salud

43. El aumento de la pobreza, el crecimiento de las situaciones de emergencia social, junto con un incremento en la desprotección de colectivos vulnerables como personas jubiladas y desempleadas ha llegado a poner en riesgo el pago de tratamientos farmacológicos básicos prescritos por el personal facultativo, así como el acceso a seguimientos médicos no incluidos en el catálogo de prestaciones del sistema nacional de salud, generando riesgos sanitarios sobre sectores ya castigados por la exclusión social.

44. Es innegable la prevalencia de patologías psicológicas múltiples que afectan a colectivos vulnerables afectados por la crisis y la pobreza que añaden un mayor sufrimiento a su situación y que en ocasiones no son adecuadamente detectadas ni tratadas, aunque los profesionales de los servicios sociales son conscientes de ellas.

45. Existen dificultades para la intercomunicación ágil y fluida en casos que requieren una atención combinada y coordinada entre los servicios sociales municipales y los centros de salud junto con sus especialistas, dificultando con ello intervenciones más efectivas y precisas sobre enfermedades que deben atenderse también desde criterios sociales.

46. Se necesita incorporar el enfoque asumido por la OMS en 2011 sobre determinantes sociales de la salud en un contexto social amplio, que es el que condiciona su impacto sobre la salud, tanto para el conjunto de la comunidad como sobre cada persona. Esos determinantes sociales están relacionados con las condiciones en las que las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen, identificando los contextos de vulnerabilidad social que ponen en riesgo la salud de la población valenciana.

4.10. En cuanto a las ONG y entidades sociales

47. El valioso papel que prestan las ONG y su especialización funcional ha llevado a que atiendan a sectores cada vez mayores y grupos más vulnerables azotados por la pobreza y la exclusión social. Sin embargo, la administración no debe eludir el reconocimiento de derechos sociales subjetivos a toda la ciudadanía en el reconocimiento de las prestaciones sociales que la ley reconoce.

48. Un volumen cada vez mayor de fondos públicos y nuevos programas de intervención se dirigen hacia las ONG, en detrimento de los servicios sociales municipales que, sin embargo, son imprescindibles a la hora de emitir informes y derivar a personas hacia las ONG prestadoras de servicios sociales.

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS SERVICIOS SOCIALES GENERALES EN LA LUCHA CONTRA LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL EN LOS MUNICIPIOS VALENCIANOS DURANTE LA CRISIS

49. En no pocas ocasiones se percibe a las ONG como competidoras por captar programas, subvenciones, recursos y también personas usuarias en intervenciones que a veces necesitan de mayores criterios profesionales, técnicos y de coordinación, que deben estar insertadas en las políticas sociales de competencia municipal y autonómica con anclaje en su ordenamiento legal.

| 4.11. En cuanto a la vivienda y el alojamiento

50. Las dificultades relacionadas con la vivienda y el alojamiento han sido un elemento transversal en las problemáticas generadas durante la crisis y recibidas en los servicios sociales, con un impacto devastador para familias y personas. A la pérdida de la vivienda por ejecuciones hipotecarias debidas a la imposibilidad de hacer frente a las deudas contraídas por familias que perdieron el empleo y apenas tienen recursos para subsistir, se suman las dificultades para hacer frente a los suministros básicos como agua, luz, gas, comunidad, generándose situaciones de hacinamiento o de regreso al domicilio de la familia ascendente por parte de familias enteras con menores a su cargo, derivando en alteraciones graves en la convivencia y aparición de adicciones junto con problemas emocionales que en algunos casos son similares al estrés postraumático.

51. La magnitud de este problema ha excedido con mucho las posibilidades y recursos de los servicios sociales municipales, que han visto desmoronarse a familias enteras con menores a su cargo sin posibilidad de intervención alguna. Al mismo tiempo, muchas de esas familias afectadas por desahucios y que se han visto en la calle carecían de alternativas habitacionales, por lo que han tenido que acudir a soluciones extremas, como la ocupación de viviendas vacías o compartir otras viviendas en condiciones de hacinamiento.

52. Frente a ello, no solo se ha carecido de viviendas de emergencia, sino que incluso una parte del parque público de viviendas sociales de la Generalitat Valenciana en numerosos municipios se encuentra cerrada, vacía y sin ocupar porque muchas de estas viviendas están deterioradas y necesitan reparaciones para las que no han existido recursos, lo que contribuye a dañar el espacio público, urbano y social en muchos de estos barrios.

53. La extensión de una mayor precariedad laboral, bajos sueldos, contratos inestables y desempleo de larga duración para importantes colectivos sociales dificulta el acceso a una vivienda, que sigue siendo un bien social básico que, además de ofrecer alojamiento, es un instrumento fundamental para proporcionar elementos de socialización e inclusión esenciales en barrios, pueblos y ciudades.

PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

5

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

46 / 47

1. Priorizar la lucha contra la pobreza

Las políticas e intervenciones sociales deben priorizar la inclusión social y la lucha contra la pobreza, evitando que personas o sectores queden fuera del sistema de bienestar social basado en los derechos, anticipando la cobertura de necesidades básicas, en un escenario de crisis como el que se ha atravesado y cuyos efectos tardarán en desaparecer.

2. Prevención, anticipación e intervención

Los criterios de prevención, anticipación e intervención social deben inspirar las acciones a llevar a cabo, huyendo además de medidas publicitarias, efectistas o subsidiarias que pongan en riesgo el respeto hacia las personas, hacia su dignidad, autonomía personal o capacidad de decisión.

3. Respuesta a nuevos problemas y nuevas personas usuarias

Incorporar y dar respuesta en los servicios sociales a los nuevos problemas planteados por una nueva tipología de personas usuarias generada por la crisis que no reúnen los perfiles habituales que se han venido atendiendo históricamente desde los servicios sociales municipales.

4. Agilizar procedimientos y gestión, actualizando dotaciones económicas

Agilizar con urgencia los procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización en los procesos de gestión, procediendo a una actualización de la dotación económi-

ca de ayudas y prestaciones, adaptándolas y adecuándolas a las nuevas situaciones de emergencia social y desprotección que han aparecido en los últimos años en la sociedad.

5. Estabilidad presupuestaria en la financiación

Dar estabilidad presupuestaria a los procedimientos de financiación de los servicios sociales municipales por parte de la Generalitat Valenciana, diseñando mecanismos objetivos, medibles y estables para los mismos que permitan dar respuesta a las necesidades de intervención social en los municipios de la Comunitat Valenciana, abandonando la discrecionalidad, subjetividad e inestabilidad con la que hasta la fecha se ha venido actuando desde la Generalitat.

6. Facilitar intercambio de experiencias profesionales

Organizar con carácter anual, a nivel provincial y autonómico, jornadas específicas sobre el estado de los servicios sociales para sus profesionales y personal técnico, en las que quienes participan puedan intercambiar sus experiencias, valorando avances y limitaciones en el ejercicio de su actividad, compartiendo procedimientos y estrategias de actuación.

7. Protocolos de coordinación interadministrativa

Elaborar protocolos que faciliten la coordinación en el nivel municipal de las diversas instituciones que atienden e intervienen con las personas en situación de precariedad y riesgo de exclusión, incluyendo a las ONG. La realización de estos procedimientos deberá hacerse desde una perspectiva participativa, contando desde el primer momento con la opinión y las propuestas de todas las instituciones y actores implicados, en un nivel interadministrativo, procurando la dignificación de las personas y de las situaciones que se atienden.

8. Mecanismos de coordinación técnica y profesional

Avanzar en la creación de mecanismos de coordinación técnica, profesional y de cooperación intrasistema, entre todas las instituciones con competencias en materia de servicios sociales en la Comunitat Valenciana, permitiendo con ello intervenciones más efectivas, precisas y enriquecedoras desde diferentes espacios de intervención.

9. Espacios y plataformas de formación y actualización profesional

Generar espacios y plataformas de formación y actualización profesional para el personal técnico social, contando con el concurso de los colegios profesionales y las universidades, que den primacía al trabajo profesional del personal técnico, generando dinámicas de trabajo en red y el intercambio de buenas prácticas.

10. Identificar experiencias pioneras y buenas prácticas

Desarrollar metodologías de trabajo capaces de identificar experiencias pioneras exitosas sobre sectores y colectivos que permitan el enriquecimiento del personal técnico, un mejor abordaje profesional y una mejora de la calidad tanto para los servicios sociales específicos como para los especializados, junto con la organización de encuentros periódicos para la formación y el intercambio del personal técnico e instituciones.

11. Planes y políticas integrales de reducción de la pobreza plurianuales

Establecer planes de reducción de la pobreza y atención social de emergencia a nivel municipal, priorizando la estabilidad en los servicios y profesionales, con criterios plurianuales. Estos planes deben ser interadministrativos, de manera que se impliquen todas y cada una de las administraciones responsables, como mínimo. Así, es necesario que estén los pilares fundamentales del Estado de Bienestar: educación, sanidad, vivienda, empleo, seguridad social y servicios sociales.

12. Catálogo y cartera de prestaciones sociales

Desarrollar un sistema transparente y conocido de servicios sociales mediante un catálogo y una cartera de prestaciones sociales que facilite unificar la amplia legislación y normativa existente en la Comunitat Valenciana, permitiendo conocer de antemano las capacidades y limitaciones de un sistema que ahora es tan impreciso como difuso, sometido a una gran discrecionalidad.

13. Rediseño de la aplicación de la Ley de Dependencia

Estudiar y rediseñar a fondo la aplicación de la Ley de Dependencia a todos los niveles y desde todos los ángulos en función de las competencias que tiene la Comunitat Valenciana, contando para ello con los servicios sociales municipales, asociaciones especializadas y personal técnico social, aprovechando para reformular otros servicios y prestaciones directamente relacionadas con esta Ley.

14. Reafirmar la dimensión de derechos subjetivos

Eliminar las perspectivas y criterios de beneficencia y caridad en las respuestas a problemas sociales desde los servicios sociales municipales, vinculándolos con derechos subjetivos para toda la ciudadanía. Todos aquellos programas y actuaciones que los ayuntamientos y/o la propia Generalitat financien, convenien o desarrollen de manera subsidiaria a través de ONG no deben olvidar la responsabilidad pública última del servicio y, por tanto, los criterios y principios que orientan las políticas sociales públicas en línea con la legislación existente.

15. Mecanismos de planificación estratégica

Desarrollar mecanismos de planificación estratégica en línea con lo recogido en el art. 5 de la Ley 5/1997 de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana mediante un Plan Estratégico de Servicios Sociales, con la participación de todos los actores que intervienen en los mismos, que permita visibilizar y hacer accesible al conjunto de la ciudadanía los dispositivos sociales existentes, permitiendo al personal técnico y a la ciudadanía su conocimiento y evaluación.

16. Cultura de evaluación en los servicios sociales

Incorporar la cultura de la evaluación en los servicios sociales, en sus diferentes niveles, administraciones y programas, como un mecanismo esencial para analizar la efectividad de las intervenciones llevadas a cabo, la adecuación de los recursos y hasta qué punto se han podido cumplir los objetivos previstos con los medios aplicados al efecto, esencial para disponer de información para la toma de decisiones, analizando la calidad de los servicios prestados, la eficiencia en el uso de los recursos que permitan realizar las correcciones que se requieran, algo hasta ahora inexistente.

17. Metodologías de medición de la pobreza

Realizar metodologías y procedimientos analíticos pluridimensionales, específicos para la Comunitat Valenciana, que permitan la medición de la pobreza global, la pobreza infantil, la exclusión social, la desigualdad, la discriminación y el bienestar, desglosados adecuadamente y considerando los grupos especialmente desfavorecidos, que cubran todo el territorio valenciano.

18. Estrategias de intervención temprana

Establecer estrategias de intervención temprana que traten de anticipar demandas emergentes mediante sistemas de identificación de problemas en materia de intervención social que puedan ser compartidos por el personal técnico y profesionales de los servicios sociales municipales, permitiendo compartir buenas prácticas y respuestas adecuadas.

19. Ruptura del ciclo intergeneracional de pobreza

Implantar políticas públicas de carácter preventivo que incluyan estrategias de lucha contra la pobreza y las desigualdades sociales, incorporando la ruptura del ciclo intergeneracional del riesgo de pobreza.

20. Alineamiento con la Estrategia Europa 2020

Alinear las políticas, estrategias y programas de intervención social con la Estrategia Europa 2020 para la reducción de la pobreza, que nos obliga a disminuir de forma sustancial el número de personas afectadas por la pobreza.

21. Invertir en infancia: romper el ciclo de la desventaja

Desarrollar la recomendación de la Comisión Europea de *Invertir en la Infancia: romper el ciclo de las desventajas*, que propone un nuevo marco de política global para abordar la pobreza infantil y fomentar el bienestar de la infancia mediante el acceso a recursos adecuados, proporcionando servicios inclusivos y de calidad y mediante una participación activa de la infancia como titulares de derechos que tengan en cuenta el interés superior de la infancia. Para ello, es clave establecer planes integrados de lucha contra la pobreza infantil que tengan en cuenta a las niñas y los niños y a sus familias, con el objetivo de garantizar a la infancia el acceso a una sanidad, educación plena, atención social, vivienda digna y alimentación adecuada, procurando la plena escolarización de las niñas y los niños con los apoyos educativos necesarios, junto con una revisión de los sistemas y recursos en materia de protección infantil.

22. Objetivos de reducción de pobreza infantil

Establecer, fijar e identificar objetivos precisos de reducción de la pobreza y la exclusión social infantil que permitan avanzar en la recomendación europea *Invertir en la Infancia*.

23. Aplicación de la Estrategia 2020 y ODS

Estudiar y delimitar los compromisos adquiridos por España en la Estrategia 2020 de reducción de la pobreza con un objetivo de disminución de un 25% en nuestro país, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que afectan de manera muy particular a las comunidades autónomas, ya que son las que tienen las competencias en materia de políticas sociales. Por tanto son estas, y en nuestro caso la Comunitat Valenciana, las que deben proceder a un cambio y reconfiguración de las políticas sociales en función de las transformaciones e impactos que ha generado la crisis con la emergencia de nuevos problemas sociales, a la luz de los cambios impuestos por las políticas de ajuste y recorte aplicadas, y teniendo en cuenta también las transformaciones sociales, económicas y demográficas que se han producido.

24. Explorar recursos europeos

Utilizar los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos (FEIE), la aplicación del Paquete sobre Inversión Social de la UE (en particular el Fondo Social Europeo),

el Fondo de Ayuda Europea para las Personas Más Desfavorecidas, el Programa de la Unión Europea para el Empleo y la Innovación Social así como los recursos disponibles.

25. Distribución de la riqueza y renta

Analizar y planificar las acciones para una mejor distribución de la riqueza y de la renta con el objetivo puesto en la reducción de las tasas de pobreza y las desigualdades, algo que exige no solo de políticas y dispositivos sociales, sino también de una mejor distribución de los niveles del bienestar.

26. Implantación de indicadores agregados

Incorporar las exigencias de los estados miembros de evaluar el avance en la Estrategia Europea 2020 en la reducción de la pobreza mediante la implantación e incorporación de indicadores agregados de pobreza y exclusión social homogéneos a los utilizados por las instituciones europeas basados en riesgo de pobreza, AROPE, Privación Material Severa (PMS) y Baja Intensidad de Trabajo por Hogar (BITH), para lo que se necesitará diseñar herramientas de medición y estadísticas que se trasladen a los equipos sociales municipales valencianos, junto con procedimientos de recopilación, análisis, sistematización y estudio adecuados.

27. Inversión social

Priorizar la inversión social como un factor más para la mejora del bienestar, la modernización, el crecimiento y la cohesión, en línea con los criterios y las políticas impulsadas por la Comisión Europea a través del Paquete de Inversión Social.

28. Creación de empleo

La creación de empleo debe ser una prioridad para disminuir las elevadas cifras de pobreza y exclusión social y evitar su cronificación, sacando de los servicios sociales a personas plenamente normalizadas que, por la crisis, han perdido su trabajo y solo necesitan de un empleo en condiciones para recuperar una vida aceptable, sin dejar de configurar estos servicios sociales de otra manera para que sean dispositivos de ayuda, prevención, promoción, inserción y auténticos referentes comunitarios para toda la población.

29. Políticas intensificadas en materia de vivienda y alojamiento

La importancia de la vivienda y el alojamiento, junto con la extensión de los problemas relacionados con ellos, es de tal magnitud que exige un replanteamiento a fondo de sus políticas, dispositivos e intervenciones, incorporándolos con fuerza como un bien social básico en las políticas sociales, rehabilitando y recuperando con urgencia

las viviendas sociales deterioradas y cerradas para ponerlas al servicio de quienes las necesitan, al tiempo que se intensifica el seguimiento social sobre barrios donde las viviendas plantean situaciones multiproblemáticas.

30. Traslado del informe a otras Defensorías

Se propone trasladar este informe a otras Defensorías del Pueblo para poder plantear la posibilidad de líneas de trabajo y seguimientos comunes.

31. Distribución del informe

También se propone facilitar este informe a profesionales, ayuntamientos y personal técnico que han colaborado en el mismo y a los grupos de trabajo que el Síndic tiene establecidos con estas competencias, como componente de devolución del mismo y para que puedan ver reflejado su trabajo y colaboración.

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

LISTADO DE MUNICIPIOS ENCUESTADOS Y POBLACIÓN

6

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

54 / 55

Entidades locales de la provincia de VALENCIA	
Municipio	Población
Valencia	786 424
Torrent	80 551
Gandia	76 497
Paterna	67 156
Sagunto	65 003
Alzira	44 518
Mislata	43 281
Burjassot	37 641
Ontinyent	36 180
Aldaia	31 000
Alaquàs	29 964
Sueca	28 311
Oliva	26 782
Quart de Poblet	24 944

Entidades locales de la provincia de VALENCIA	
Municipio	Población
Alboraya	23 572
La Pobra de Vallbona	22 730
Cullera	22 461
Bétera	21 846
Riba-roja	21 499
Picassent	20 393
Requena	20 901
Puçol	19 341
Silla	18 644
Tavernes de la Valldigna	17 822
Massamagrell	15 564
Chiva	15 029
Benetússer	14 529
Canals	13 360
Godella	13 125
Algínet	13 060
Utiel	12 082
Benifaió	11 819
Alcúdia	11 615
Benaguasil	11 015
Picanya	11 109
Alberic	10 826
Meliana	10 612
Sedaví	10 183
Buñol	9 835
Alcàsser	9 527

**LA VISIÓN
DE LOS EQUIPOS
PROFESIONALES**

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

**LA VISIÓN
DE LOS EQUIPOS
PROFESIONALES**

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

Entidades locales de la provincia de VALENCIA	
Municipio	Población
Tavernes Blanques	9 288
Vilamarxant	9 204
Massanassa	9 149
El Puig de Santa María	8 883
Rafelbunyol	8 826
Almussafes	8 744
Cheste	8 518
L'Olleria	8 379
La Pobra de Farnals	7 790
Villanueva de Castellón	7 321
Almàssera	7 293
Montserrat	7 202
Rocafort	6 819
Turís	6 588
Benigànim	6 183
Guadassuar	5 928
Canet d'en Berenguer	6 296
Enguera	5 291
Villalonga	4 350
Bonrepòs i Mirambell	3 507
Llanera de Ranes	1 035
Alcublas	750
Granja de la Costera	337
Benagéber	212
Torrella	158
Total de población recogida en los cuestionarios	1 142 378

Entidades locales de la provincia de ALICANTE	
Municipio	Población
Alicante	332 067
Elche	228 647
Torreveija	91 415
Orihuela	83 417
Benidorm	69 010
Sant Vicent del Raspeig	55 946
Elda	53 540
Dénia	41 672
Villena	34 530
La Vila Joiosa	33 951
Xàbia	29 067
Crevillent	28 328
El Campello	27 081
Novelda	26 292
Mutxamel	24 232
Ibi	23 456
Altea	22 518
Calp	22 437
L'Alfàs del Pi	21 357
Aspe	20 248
La Nucía	20 029
Almoradí	19 992

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS SERVICIOS SOCIALES GENERALES EN LA LUCHA CONTRA LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL EN LOS MUNICIPIOS VALENCIANOS DURANTE LA CRISIS

**LA VISIÓN
DE LOS EQUIPOS
PROFESIONALES**

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

Entidades locales de la provincia de ALICANTE	
Municipio	Población
Callosa de Segura	18 079
Guardamar del Segura	15 599
Monóvar	12 460
Teulada	11 824
Benissa	11 572
Cocentaina	11 519
Castalla	10 143
Sax	9 741
Muro de Alcoy	9 114
Catral	8 663
Pinoso	7 663
Monforte del Cid	7 658
Redován	7 623
Onil	7 565
Pedreguer	7 438
Callosa d'en Sarrià	7 370
Dolores	7 237
Cox	7 188
Banyeres de Mariola	7 174
San Miguel de Salinas	6 911
Bigastro	6 762
Ondara	6 632

Entidades locales de la provincia de ALICANTE	
Municipio	Población
Finestrat	6 265
Gata de Gorgos	5 985
Benejúzar	5 394
Los Montesinos	4 966
El Poble Nou de Benitatxell	4 659
Algofa	3 799
Biar	3 670
Orba	2 216
Llíber	1 080
Murla	509
Campo de Mirra	437
Mancomunidad de Servicios Sociales de Mariola (Muro, Gaianes, Alquería de Aznar, Alfafara y Agres)	11 091
Mancomunidad de Servicios Sociales de Pego, L'Atzúbia y Les Valls	12 667
Total de población recogida en los cuestionarios	1 245 838

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

**LA VISIÓN
DE LOS EQUIPOS
PROFESIONALES**

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

Entidades locales de la provincia de CASTELLÓN	
Municipio	Población
Castelló de la Plana	173 841
Vila-real	50 755
Burriana	34 783
La Vall d'Uixó	31 828
Vinaròs	28 337
Benicarló	26 521
Almazora	25 566
Onda	25 228
Benicasim	18 233
Nules	13 456
L'Alcora	10 672
Oropesa del Mar	9 625
Peñíscola	7 457
Alcalà de Xivert	7 233
Moncofa	6 339
Almenara	6 123
Betxi	5 770
Torreblanca	5 520
Borriol	5 209
Cabanes	2 985
Montanejos	583
Vistabella del Maestrat	384
La Pobla de Benifassà	226
Villanueva de Viver	68
Mancomunidad Alto Palancia	
Total de población recogida en los cuestionarios	322 901

ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS Y SIGLAS

7

A

ABUCASIS: Proyecto de Informatización Integral de los Centros de Salud de la Comunitat Valenciana.

ADL: Agencia de Desarrollo Local.

AINP: Ayudas Individuales No Periódicas.

AMICS: Agencia Municipal de Mediación para la Integración y la Convivencia Social.

AROPE: Tasa o Indicador de Riesgo de Pobreza o Exclusión Social (en inglés, At Risk of Poverty or Social Exclusion) que forma parte del objetivo de Pobreza e Inclusión Social de la Estrategia Europa 2020.

B

BITH: Baja Intensidad de Empleo.

C

CEDES: Centro de Dinamización Económica y Social.

CNP: Cuerpo Nacional de Policía.

D

DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades.

DT: Dirección Territorial.

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

E

EPA: Escuela Permanente de Adultos.

ESB: Equipo Social de Base.

EUROSTAT: Oficina Estadística de la Unión Europea.

F

FAS: Fondo de Asistencia Social.

FEGA: Fondo Europeo de Garantía Agraria.

FPA: Formación de Personas Adultas.

I

IMSERSO: Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

INSS: Instituto Nacional de Seguridad Social.

IPREM: Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples.

IT: Incapacidad Temporal.

IVADIS: Instituto Valenciano de Atención a los Discapacitados.

IVAS: Instituto Valenciano de Acción Social.

IVVSA: Instituto Valenciano de la Vivienda, Sociedad Anónima.

L

LISMI: Ley de Integración Social de Minusválidos.

M

MTAS: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

P

PNC: Pensión No Contributiva.

PEI: Prestación Económica Individualizada.

PEV-SAD: Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.

PIF: Programa de Intervención Familiar.

R

RAI: Renta Activa de Inserción.

RGC: Renta Garantizada de Ciudadanía.

S

SAD: Servicio de Ayuda a Domicilio.

SEAFI: Servicio Especializado de Atención a Menores en riesgo o con medidas jurídicas de protección y a sus Familias.

SEPE: Servicio Público de Empleo Estatal.

SIAF: Servicio de Intervención y Atención a la Familia.

SIPRE: Sistema de Información de Prestaciones por Desempleo.

SIS: Sistema de Información Sanitaria.

SIUSS: Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales.

SPE: Servicio Psicopedagógico Educativo.

SSG: Servicios Sanitarios Generales.

SNS: Sistema Nacional de Salud.

T

TAPIS: Taller de Prevención e Inserción Social.

TGSS: Tesorería General de la Seguridad Social.

U

UPCA: Unidad de Prevención Comunitaria de Adicciones.

UCA: Unidad de Conductas Adictivas.

USMI: Unidad de Salud Mental Infantil.

V

VPO: Viviendas de Protección Oficial.

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

BIBLIOGRAFÍA Y DOCUMENTACIÓN MÁS RELEVANTE



LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS

64 / 65

Ararteko, (2013) *El impacto de la crisis en la infancia: la realidad vasca. Una reflexión cuantitativa.* Vitoria-Gasteiz, Ararteko.

– (2014) *Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas.* Informe extraordinario de la Institución del Ararteko al Parlamento Vasco, Vitoria-Gasteiz, Ararteko.

– (2015) *La obligada consideración al interés superior del menor en las políticas públicas y, en especial, en el sistema de garantías de ingresos.* Recomendación general del Ararteko 2/2015 de 8 de abril. Vitoria-Gasteiz, Ararteko.

Bayarri i Catalán, V. y Fillat Delgado, Y., (2011) *Derechos y Servicios sociales.* Publicaciones del CERMI. Consultado el 24/11/2015 en <http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/254/DchosyServiciosSociales.pdf>.

Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, (2008) *Trabajo social y vivienda.* Número monográfico de la revista Trabajo Social Hoy, diciembre de 2008.

Comisión Europea, (2008) *Estudio temático sobre medidas políticas en materia de pobreza infantil.* Bruselas, oficina de publicaciones.

– (2010) *Europa 2020 Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador.* Comunicación de la Comisión. Bruselas, 3.3. 2010COM 2020 final.

– (2014a) *Promover el empleo, la inclusión y la política social como inversión*. Dirección General de Comunicación e información al ciudadano, Bruselas.

– (2014b) *Inversión social: la Comisión insta a los Estados miembros a centrarse en el crecimiento y la cohesión social*. Bruselas, IP/13/125, Bruselas.

EAPN, (2015a) *Las cifras de pobreza y exclusión social en España de cara a Europa 2020*. Madrid. Consultado el 12/01/2016 en http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/1/1030_pobreza_exclusion_espana.pdf.

– (2015b) *Dossier Pobreza de EAPN en España 2014*. Consultado el 12/01/2016 en http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/dossier_pobreza.pdf.

Economistas Sin Fronteras, (2015) *Las exclusiones sociales*. Madrid, dossieres ESF nº 19, Otoño.

EUROSTAT, (2015) *The risk of poverty or social exclusion affected 1 in 4 persons un the EU in 2014*. Consultado el 18/12/2015 en http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/People_at_risk_of_poverty_or_social_exclusion.

Fundación Foessa, (2015) *Empleo precario y protección social*. Madrid, Fundación Foessa – Cáritas Española.

Gobierno de España, (2015) *Estrategia nacional integral para personas sin hogar, 2015–2020*. Madrid, aprobada por acuerdo de Consejo de Ministros de 6 de noviembre.

Gómez Gil, C., (2015) *Crisis en los servicios sociales y servicios sociales en crisis*. Alicante, Diario Información, p. 34.

INE, (2016) Encuesta de condiciones de vida (ECV) Año 2015. Resultados definitivos. <http://www.ine.es/prensa/np969.pdf>.

Llano Ortiz, J., (2015) *El Estado de la pobreza. 5º Informe. Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España, 2009–2014*. Madrid, EAPN, Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, Madrid.

Lluch Frechina, E.; Esteve Pérez, E. y Hortal Miguel, B., (2015) *¿Recuperación? Enfoque agregado versus enfoque de la privación. Análisis y perspectivas*. Comunitat

Valenciana 2015. Valencia, Fundación FOESSA, Observatorio de investigación sobre pobreza y exclusión en la Comunitat Valenciana, CEU Universidad Cardenal Herrera.

Malgesini, G y Candalija, J., (2015) *Dossier Pobreza de EAPN en España*. EAPN, Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social. Madrid.

Moya, C., (2013) "¿Hacia un nuevo asistencialismo?". Alicante, *Diario Información*.

Navarro, V. (Dir.), (2012) *El impacto de la crisis en las familias y en la infancia*. Barcelona, Observatorio Social de España, Editorial Planeta, S.A.

Parlamento Europeo, (2015a) *Resolución del Parlamento Europeo, de 24 de noviembre de 2015, sobre la reducción de las desigualdades, en especial con respecto a la pobreza infantil*. (2014/2237 (INI)), Bruselas. P8_TA-PROV (2015)0401.

– (2015b) Informe del Parlamento Europeo sobre la reducción de las desigualdades, en especial con respecto a la pobreza infantil (2014/2237 (INI)). Bruselas, Comisión de Empleo y Asuntos Sociales. A8-0310/2015

Save The Children, (2015) *Iluminando el futuro. Invertir en educación es luchar contra la pobreza infantil*. Comunitat Valenciana, Madrid, Save The Children.

– (2014) *Pobreza infantil y exclusión social en Europa. Una cuestión de derechos*. Bélgica, Save The Children.

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, (2013) *Situación de los Servicios sociales Generales en la Comunitat Valenciana*. Alicante, queja nº 1211322, consultado el 24/11/2015 en <http://www.elsindic.com/Resoluciones/10561033.pdf>.

– (2012) *La atención a los menores de 0-6 años desde el sistema de protección a la infancia en la Comunitat Valenciana*. Alicante, informe especial a les Corts valencianes.

– (2015) *Gestión del programa de Renta Garantizada de Ciudadanía en la Comunitat Valenciana*. Alicante, queja nº 1408311, consultado el 18/12/2015 en <http://www.elsindic.com/Resoluciones/10754714.pdf>.

Síndic de Greuges. El defensor de les persones, (2012) *Informe sobre la pobreza infantil a Catalunya*, Informe extraordinari. Barcelona, Síndic. El defensor de les persones.

– (2013) *Informe sobre la pobreza energética en Cataluña*. Barcelona, Síndic. El defensor de les persones, octubre.

Uceda-Maza, F.X y Martínez-Martínez, L., (2015) *Servicios sociales Municipales en la Comunitat Valenciana*. en Romero, J. y Boix, A., (eds) *Democracia desde abajo. Nueva agenda para el gobierno local*. Valencia, UPV.

Uceda-Maza, F.X; Domínguez Alonso, F.J.; Martínez-Martínez, L., (2015) *Servicios sociales en la Comunitat Valenciana: el actual “modelo valenciano” y una nueva agenda de construcción de un modelo de derechos sociales*. (on line). Manuscrito aceptado. DOI: 10.14198/ALTERN2015.22.06.

Unicef, (2006) *Convención de los Derechos del niño*. Madrid, Unicef, Comité español.

– (2014) *La infancia en la Comunitat Valenciana 2014*. Valencia, Unicef, Comité Comunitat Valenciana.

VV.AA., (2012) *Crisis y fractura social en Europa. Causas y efectos en España*. Barcelona, Fundación La Caixa, Obra Social, Colección Estudios Sociales, nº 35.

**LA VISIÓN
DE LOS EQUIPOS
PROFESIONALES**

EL PAPEL DE LOS
SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA
CONTRA LA POBREZA
Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS
VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS



CASTELLANO

**EL PAPEL DE LOS SERVICIOS SOCIALES
GENERALES EN LA LUCHA CONTRA
LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN LOS MUNICIPIOS VALENCIANOS
DURANTE LA CRISIS**

LA VISIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES