

---

# **EVOLUCIÓN Y PREDICCIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS ATENDIDAS DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE DE VITORIA-GASTEIZ**

---

## **Trabajo Fin de Grado**

Grado en Trabajo Social

**Autora:**

**Leire Abecia Ramos**

**Tutora:**

**Noemí Bergantiños**

Junio 2022

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>2. OBJETIVOS GENERALES</b> .....	2
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	2
<b>4. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>4.1 LOS SERVICIOS SOCIALES COMO PILAR DEL ESTADO DE BIENESTAR</b> ....	5
<b>4.2 SISTEMA VASCO DE SERVICIOS SOCIALES</b> .....	9
<b>4.2.1 SERVICIOS SOCIALES FORALES (ÁLAVA)</b> .....	12
<b>4.2.2 SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES (VITORIA-GASTEIZ)</b> .....	13
<b>4.3 FUNCIONES Y OBJETIVOS DE LOS SSB</b> .....	17
<b>4.3.1 POBLACIÓN Y NECESIDADES A LAS QUE SE DIRIGEN</b> .....	18
<b>4.3.2 TIPOS DE PRESTACIONES</b> .....	19
<b>4.4 LEGISLACIÓN APLICABLE A LOS SSB</b> .....	20
<b>4.5 TIPO DE PROBLEMÁTICAS ANTEDIDAS</b> .....	24
<b>5. ANÁLISIS Y RESULTADOS</b> .....	35
<b>5.1 EVOLUCIÓN DE LOS SSB DURANTE LOS ÚLTIMOS 20 AÑOS</b> .....	35
<b>5.2 TENDENCIA Y PREDICCIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS ATENDIDAS     DESDE LOS SSB</b> .....	40
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	59
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	62
<b>ANEXOS</b> .....	70

## 1. INTRODUCCIÓN

El tema principal que se pretende desarrollar a lo largo de este trabajo es el relativo a la situación actual y a los cambios que vienen sucediéndose alrededor de las problemáticas atendidas desde los Servicios Sociales de Base de Vitoria-Gasteiz. Para ello, planteo un estudio cuantitativo sobre la tendencia de dichas problemáticas desde 2015 hasta 2020, continuado de un análisis de la predicción de las mismas de cara al futuro.

Desde esta perspectiva, resulta interesante conocer la evolución de la atención desde los servicios sociales hacia las diferentes necesidades sociales, pues se trata de un reflejo de las problemáticas y dificultades latentes en la sociedad actualmente. A través de la misma, es posible relacionar el impacto que los contextos y acontecimientos sociales más recientes han tenido en las necesidades de la población de Vitoria-Gasteiz.

Además, este estudio también tiene como finalidad predecir la futura tendencia de las problemáticas atendidas desde los servicios sociales, de manera que sea posible adelantarse a las próximas demandas de la sociedad. Así, este trabajo se plantea desde la importancia de la prevención, ya que permitirá planificar la respuesta y atención de los servicios sociales de base de cara a los próximos años.

Para poder dar respuesta a las distintas cuestiones que se analizarán en este trabajo, éste se dividirá en distintos apartados estructurados de la siguiente manera. En primer lugar, se plantean los objetivos generales que se pretenden cumplir a través de este estudio, continuado de la metodología que se va a utilizar para poder llevarlo a cabo. Posteriormente, se presenta un marco teórico que ofrece un análisis descriptivo de la situación del conjunto de los servicios sociales, centrandó la atención en el contexto de los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz y en las problemáticas que se atienden desde los mismos. En tercer lugar, se ofrece un análisis general de la evolución de los servicios sociales de base, junto a otro más específico en el que se valorarán la tendencia y la predicción de las problemáticas atendidas por dichos servicios desde 2015 hasta la actualidad. Finalmente, también se ofrecen una serie de conclusiones que muestran, entre otras cuestiones, cuáles son las problemáticas más destacadas dentro de este estudio y cuál es la reflexión principal extraída del mismo.

## **2. OBJETIVOS GENERALES**

La realización de este trabajo pretende alcanzar una serie de objetivos definidos, enumerados de la siguiente manera:

1. Describir y cuantificar las diferentes problemáticas atendidas desde los servicios sociales de base de Vitoria – Gasteiz desde 2015 hasta 2020.
2. Valorar la tendencia de las diferentes problemáticas durante los años en estudio.
3. Predecir la posible evolución de las problemáticas estudiadas en los próximos años.
4. Discutir sobre posibles retos a los que se pueden enfrentar los servicios sociales de base en los próximos años.

## **3. METODOLOGÍA**

Para poder completar los objetivos generales de este trabajo, se ha planteado una metodología concreta que permita la consecución de cada uno de ellos. Acorde a ello, se han establecido distintas técnicas para, por un lado, la recogida de datos de interés y, por otro, el análisis y utilización de los mismos.

En primer lugar, las variables que se incluyen en el presente estudio han sido obtenidas a través del análisis documental de las memorias anuales elaboradas por el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia comprendidas entre los años 2015 y 2020, ambos inclusive. Dichas variables son las siguientes:

- Problema económico. Hace referencia a las problemáticas relacionadas con ingresos insuficientes para la cobertura de necesidades básicas y para los gastos derivados del hogar.
- Dificultades para la inserción laboral. Hace referencia a los obstáculos relacionados con la falta de formación, oportunidades y/o facilidades para adentrarse en el mercado laboral.
- Limitación de la autonomía personal. Hace referencia a las problemáticas de salud que pueden derivar en situaciones de dependencia reconocida, así como en dificultades para la realización de las actividades de la vida diaria.

- Dificultades para la inserción social. Hace referencia a los obstáculos económicos, políticos y/o sociales que favorecen las situaciones de exclusión social para algunos grupos de la población, dificultando su inserción en distintos ámbitos vitales.
- Salud. Hace referencia a cualquier problemática derivada del deterioro físico y/o cognitivo de cualquier sector de la población, así como de cualquier problema sanitario.
- Desajustes convivenciales. Hace referencia a los problemas generados en el ámbito del hogar y de la convivencia, que pueden desembocar en dificultades para el desarrollo de las relaciones que se dan en la misma.
- Problema de vivienda. Hace referencia a las problemáticas relacionadas con la incapacidad del mantenimiento de los gastos de la vivienda y con el riesgo de poder perderla.
- Soledad / Aislamiento. Hace referencia al malestar generado por la soledad no deseada y la falta de acompañamiento en aquellas personas que demandan la necesidad del mismo.
- Desprotección infantil y adolescente. Hace referencia a las situaciones en las que existe carencia de recursos y/o cuidados para las necesidades básicas de los y las menores a cargo.
- Ajuste psico-afectivo. Hace referencia a las problemáticas relacionadas con las dificultades para el desarrollo personal y social que se dan en las relaciones familiares.
- Violencia doméstica y de género. Hace referencia a las situaciones derivadas de cualquier tipo de maltrato en el ámbito de la pareja y/o del hogar.
- Carencia de recursos personales. Hace referencia a la falta de recursos para la cobertura de las necesidades básicas y para el propio desarrollo personal y social.
- Dificultades para la inserción escolar. Hace referencia a las dificultades que menores y jóvenes rodeados de situaciones de precariedad y/o inestabilidad pueden tener para su integración en el ámbito escolar.
- Maltrato / Trato inadecuado a mayores. Hace referencia a las situaciones de maltrato a personas mayores que se encuentran en situaciones vulnerables o que tienen necesidades de cuidados.

- Falta de información (de forma exclusiva). Hace referencia a las demandas de información puntual que se realizan en los servicios sociales de base y para las que no se plantea el inicio de un proceso de intervención.
- Abandono del hogar. Hace referencia a las situaciones derivadas de la huida o desaparición sin consensuar del ámbito convivencial.

Es importante destacar que el número de estas variables se ha cuantificado de forma familiar; es decir, que cada una de las problemáticas se asocia a una familia, y no de forma individual.

Para conocer el número de familias residentes en la ciudad de Vitoria-Gasteiz se han examinado los datos ofrecidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE) y los datos ofrecidos por el Instituto Vasco de Estadística (EUSTAT). Estas bases de datos no ofrecen el número de familias existentes para cada uno de los años en estudio. Por ello, se han consultado los datos procedentes del padrón municipal de habitantes del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, obteniendo exclusivamente el dato referido al 1 de enero del año 2018. Teniendo en cuenta que esta fecha corresponde a la mitad del período estudiado, para la realización de este trabajo se ha considerado este número para todos los años en estudio.

Posteriormente, con los datos recogidos se ha calculado el porcentaje de las distintas problemáticas estudiadas desde dos puntos de vista: una, con respecto al total de problemáticas detectadas desde los SSB, y otra, con respecto al número de familias residentes en Vitoria-Gasteiz.

Con el fin de valorar la tendencia de las distintas problemáticas en los años estudiados, se ha procedido a utilizar la técnica de la regresión lineal simple para cada una de ellas (técnica estadística que valora la posible significación del aumento o disminución de una variable) con un nivel de confianza del 95% ( $p < 0,05$ ). Y, a su vez, también se han realizado predicciones para cada una de las variables a través del programa informático EXCEL, a través de la herramienta que presta para dicha función.

En último lugar, atendiendo a los resultados obtenidos en estos procesos, se planteará la correspondiente discusión de los mismos y los posibles retos que este ámbito podría tener en un futuro.

## **4. MARCO TEÓRICO**

En el presente apartado se va a llevar a cabo una aproximación al Sistema Vasco de Servicios Sociales (SVSS) y, más concretamente, a los Servicios Sociales de Base (SSB) de Vitoria-Gasteiz. Para ello, se va a hacer referencia a la composición de dicho sistema y al papel que los servicios sociales de base tienen en el mismo. De esta manera, se ubicará el contexto y las situaciones sobre las que luego se va a realizar un estudio cuantitativo.

Además, se procederá al análisis de la evolución de los servicios sociales de base a lo largo del siglo XXI, así como al estudio de las problemáticas y situaciones principales que se atienden desde los mismos durante los últimos años. Estas problemáticas, a su vez, serán analizadas y estudiadas más en profundidad posteriormente.

### **4.1 LOS SERVICIOS SOCIALES COMO PILAR DEL ESTADO DE BIENESTAR**

Para poder comenzar a hablar de los servicios sociales, es necesario realizar una aproximación sobre su origen y situarlos dentro del denominado Estado de Bienestar. El sistema de servicios sociales es considerado uno de los pilares fundamentales dentro de esta forma de entender el estado y ha ido evolucionando desde la concepción de este término hasta la actualidad.

Existen diversas teorías sobre el nacimiento y la fundamentación de los servicios sociales, pero Fantova, F. (2008:20) ofrece la idea de que la causa con mayor peso para la creación de un sistema de servicios sociales son los derechos sociales de la ciudadanía. Define tales derechos como “un subconjunto de la denominada *segunda generación* de derechos humanos (posterior a la primera, que sería la de los derechos civiles y políticos)”. Además, Fantova (2008) fundamenta esta idea en la legislación europea, pues “la Carta Social Europea, texto fundamental del Consejo de Europa [...], aparte de referirse a distintos derechos sociales, en su artículo 14 dice así: “Derecho a los beneficios de los servicios sociales”. Esta norma refleja que, desde su firma en 1961, los poderes públicos adquirieron un compromiso en la puesta en marcha de servicios sociales para la ciudadanía europea.

Sin embargo, otros autores sitúan el inicio de los servicios sociales y su base ideológica en la puesta en marcha del Estado social de derecho, lo que condujo a relegar la tradicional beneficencia al ámbito de lo privado. En los años sesenta, dado el mayor nivel económico del estado español, se concibe la asistencia social como un ejercicio público, basado en la solidaridad de una comunidad organizada (Seco, A. y González, G., 1997). Sería a raíz del cambio de las necesidades que atendía la beneficencia a todas las que pretende cubrir la asistencia social lo que generaría el principal fundamento para los servicios sociales actuales.

Este cambio supuso un nuevo enfoque económico, político y social que se trasladó a muchos países europeos. A través de esta nueva forma de entender la responsabilidad de los poderes públicos en la consecución del bienestar de la sociedad, Briceño Rodón, W. y Gillezeau, P. (2012:27) establecen que se “reconocía como primera tarea del Estado, la de extender los servicios sociales e incrementar las funciones colectivas de la sociedad, siendo su objetivo primordial el lograr un equilibrio entre la libertad privada y el intervencionismo público”. De esta manera, el Estado se sitúa como máximo responsable de garantizar ese bienestar, situando a los servicios sociales como un pilar cada vez más imprescindible.

Como consecuencia de la importancia y el peso de los servicios y prestaciones ofrecidos por estos servicios sociales públicos originados en el siglo XX, se convirtió en común el escuchar hablar de España y de los servicios que el país ofrecía (y actualmente ofrece) como uno de los pilares del Estado de Bienestar. Dicho término y lo que éste supone se hizo eco sobre todo tras la Segunda Guerra Mundial, época en la que surgieron fuertes reivindicaciones por las mejoras laborales y personales de muchas personas y familias. A nivel global, esta forma de entender el estado supuso la creación de disposiciones legales que daban derecho a la ciudadanía para percibir prestaciones y servicios estatales organizados, a través de los cuales podían recibir pagos y servicios por parte de profesionales como médicos, profesores y/o asistentes sociales (Farge Collazos, 2007).

Una de las características que mejor define lo que supone el Estado de Bienestar es la universalidad, pues busca la oferta pública de servicios dirigida a toda la ciudadanía. Este factor ha cobrado especial importancia y ha sostenido esta concepción del estado durante los grandes cambios económicos y políticos internacionales, los cuales han supuesto un aumento de la pobreza y la exclusión social. Aunque este modelo ha parecido debilitarse

en el siglo XXI, la provisión pública de servicios sociales y el pilar que conforma siguen persistiendo (Salazar Silva, 2006).

Todos los servicios impulsados a través de los poderes públicos para constituir el Estado de Bienestar se encuentran dirigidos al bienestar de la sociedad y a mejorar la calidad de vida ante las distintas situaciones de crisis. De acuerdo a Navarro, V. (2004), los servicios públicos principales serían la sanidad, la educación, los servicios de ayuda a las familias, los servicios sociales, la vivienda social y otros servicios provistos a las personas. Como es visible, los servicios que inicialmente se erigieron como los pilares del llamado Estado de Bienestar siguen manteniendo el mismo protagonismo hoy en día, aunque algunos de ellos han ido adquiriendo mayor importancia debido a los cambios políticos, económicos y sociales, entre otros.

Es indudable que tanto en el siglo XX como en el actual siglo XXI existen etapas de mayor pobreza y fuerte inestabilidad económica y social, lo que ha supuesto una importante desestabilización de los servicios sociales como parte del Estado de Bienestar. Tal y como comenta Vidal Fernández, F. (2006:31), “la precarización no sólo afecta a la constitución de los sujetos sociales, sino que la acción del Estado de Bienestar configura el propio sentido de las personas sobre las que actúa”.

En consecuencia, la forma en la que se transforman los servicios sociales ante situaciones de crisis y precariedad marcan sobremanera el nivel de posible bienestar de la sociedad. Tanto es así, que Gómez Alguacil, J. (2012:64) se centra en la sensibilidad del Sistema de Servicios Sociales ante los distintos cambios percibidos, argumentando que “siempre ha sido la hermana menor de las políticas sociales y la más sensible a los cambios sociales, económicos, culturales, políticos, etc., lo que también le conlleva la necesidad de repensarse y rearmarse permanentemente”.

Un claro ejemplo de los efectos sufridos en este ámbito ante los cambios políticos, económicos y sociales fueron los derivados de la crisis económica iniciada en 2008. Si se observan los originados desde 2008 hasta 2014 alrededor de la capacidad para la cobertura de necesidades básicas, Sanzo González, L. (2016:18) recoge los siguientes resultados:

En los hogares de personas activas, se vincula directamente a hogares de personas nacidas en España un 61,9% del incremento observado en el volumen de población afectada por problemas graves de cobertura de las necesidades básicas. La proporción es del 82,4% si

se considera el incremento de población con problemas de inseguridad económica para hacer frente a gastos imprevistos.

Estas dificultades de carácter económico y personal se traducen en un mayor número de demandas en los servicios sociales de base, para los que estos no siempre pueden dar la respuesta ni la oferta de recursos deseada. Y, sobre todo, las épocas de crisis provocan mayores obstáculos a largo plazo en los ámbitos económico y laboral. Esta situación se ha podido observar también en la crisis más actual que nos acecha, siendo ésta la provocada por la pandemia del COVID 19.

Como ha sido visible, el mayor impacto social provocado por esta crisis se ha manifestado en el ámbito del mercado de trabajo, ya que muchas de las personas que desarrollaban su actividad laboral a cambio de los salarios medios más bajos han sido las más castigadas por la pandemia. Esto se ha traducido en un aumento de las familias en situación de pobreza y riesgo de la misma. Además, este crecimiento deja ver la capacidad que esta crisis sanitaria tiene para generar problemas a largo plazo en las familias inmersas en la pobreza (Ocaña et al., 2020).

Es por ello que, a lo largo de los años, tanto a nivel europeo como a nivel nacional, se han llevado a cabo diversas reformas políticas con el objetivo de adecuar las políticas de bienestar a las transformaciones de la sociedad. Esos cambios vienen dados sobre todo por cuatro factores que siguen evolucionando hasta hoy en día: cambios en los roles de las mujeres en el mercado de trabajo, las transformaciones en los tipos de hogares familiares y las necesidades de atención derivadas de ello, los cambios en el mercado laboral y la consiguiente exclusión social a ciertas personas trabajadoras, y la expansión de los servicios privados (Moreno, 2009).

En contraposición con esas reformas planteadas, en la actualidad existen cada vez más estudios con nuevas propuestas de cambio para el conjunto del Sistema de Servicios Sociales en España. Es el caso de Ayala García, S. (2018), quien propone una nueva definición de dicho sistema tanto a nivel financiero como competencial, así como la mejora de la coordinación entre los servicios sociales autonómicos y locales. Además, también observa la necesidad de un mayor compromiso normativo y administrativo para que se puedan ofrecer de manera real y efectiva los servicios públicos y universales que el Estado ofrece legalmente.

Ante los múltiples cambios por los que pasa continuamente el conjunto de la sociedad y las necesidades de cambio y reforma de los servicios sociales percibidas por distintos autores, Fantova, F. (2015:57) también se une a ese llamamiento de innovaciones en el mismo. En este sentido, hace referencia a los servicios sociales y a la coordinación de estos con otros sistemas públicos como pieza clave para una mejora en la atención a la ciudadanía:

La estrategia de desarrollo de los servicios sociales puede entenderse como una oportunidad en o para procesos de reordenación o reorganización de (y de las relaciones entre) los sectores de actividad o sistemas públicos de servicios. En ese contexto, viene recibiendo especial atención la cuestión de la interrelación entre servicios sociales y servicios sanitarios.

A modo de resumen, las preocupaciones principales sobre los servicios sociales como pilar del estado de bienestar están siendo recogidas desde hace ya años de manera muy clara por dos autores. Por un lado, Fantova destaca la necesidad de una mayor implicación e inversión por parte de las instituciones para poder adecuarse a la sociedad actual y superar esa visión antigua que todavía existe sobre los servicios sociales. Y, en segundo lugar, Felix Arrieta recuerda las trabas que todavía gran parte de la población tiene para acceder a los distintos recursos y prestaciones, lo que supone una falta de universalidad de los servicios sociales públicos (Martínez Orduna, 2014).

Teniendo en cuenta también las reflexiones más actuales de muchos autores que muestran su preocupación ante la evolución de este ámbito, queda bastante clara la importancia de ofrecer innovaciones y cambios reales en la organización y constitución del sistema de servicios sociales. Siendo continuas las transformaciones de la sociedad y de la mayoría de pilares del denominado estado de bienestar, es imprescindible que el de los servicios sociales no se quede atrás y se adecue a las necesidades y demandas actuales.

## **4.2 SISTEMA VASCO DE SERVICIOS SOCIALES**

En el contexto geográfico de la Comunidad Autónoma del País Vasco, el pilar de los servicios sociales anteriormente mencionado se traduce en todos los servicios y catálogo de prestaciones que conforman el denominado Sistema Vasco de Servicios Sociales. Se trata, tal y como lo define el Consejo Vasco de Servicios Sociales (2016:15), de “un

sistema público de servicios y prestaciones sociales que apuesta por la preservación de las personas en su entorno habitual, optando por el enfoque comunitario de la intervención”. El Gobierno Vasco (2021), por su parte, aporta una definición similar y añade que este sistema “está integrado por prestaciones, servicios y equipamientos de titularidad pública y de titularidad privada concertada”.

El nacimiento de los servicios sociales en el contexto de la Comunidad Autónoma del País Vasco se sitúa en el año 1982, fecha en la que se creó la primera ley que aportaba cierta organización y estructura a este ámbito. En este sentido, fue la primera norma que adoptó las líneas y principios fundamentales de actuación que han proseguido hasta hoy en día, siendo estos/as las bases de la organización y las claves de la ley vigente en la actualidad (Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales).

La configuración del Sistema Vasco de Servicios Sociales que conocemos hoy en día surgió en el año 2008, a raíz de la elaboración de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales. Sin embargo, desde la aprobación de dicha ley el sistema de servicios sociales se ha encontrado en constante configuración y evolución, todavía sin ser finalizada. Esto se debe tanto a obstáculos de carácter económico, político o competencial, como a multitud de variables que han condicionado la atención ofrecida desde el Sistema Vasco de Servicios Sociales y que han suscitado debate desde el comienzo (Arrieta Frutos, F. y Sobremonde de Mendicuti, E., 2016).

Actualmente, el SVSS reconoce el derecho a los servicios sociales a cualquier persona empadronada y con residencia legal y efectiva en la Comunidad Autónoma del País Vasco, así como a la que pueda acreditar haber cumplido dichos requisitos durante 12 meses continuados e inmediatamente anteriores a su solicitud. De igual manera, todas las personas que se encuentren en la Comunidad Autónoma de Euskadi tienen derecho al servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación, al acompañamiento social y a los servicios y prestaciones definidos de urgencia social. Además, se prevén normas concretas para el acceso a servicios dirigidos a la dependencia o a menores en situación de riesgo, entre otros (Gobierno Vasco, 2021).

Dentro de la realidad de Euskadi, el Sistema Vasco de Servicios Sociales es considerado uno de los sistemas de protección de la comunidad autónoma, junto a otros como el

sistema sanitario o el educativo. Sin embargo, la distribución competencial resulta diferente en la cuestión relativa a los servicios sociales. Dehesa Santisteban, F. (2016:47) explica que “las competencias se encuentran distribuidas en los tres niveles de la Administración Vasca y corresponde fundamentalmente a los ayuntamientos y a los servicios forales la gestión de los programas, prestaciones y servicios del Sistema”.

Por otro lado, el Gobierno Vasco también guarda su protagonismo dentro del Sistema Vasco de Servicios Sociales, actuando de manera menos directa que el nivel municipal y foral. Aunque los servicios sociales de atención primaria y los servicios sociales especializados tienen un fuerte peso competencial, también presentan importantes retos y dificultades en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, sobre todo a nivel municipal.

La distribución competencial entre los tres niveles de actuación deja a la vista dificultades que recaen de manera directa en la gestión de los servicios sociales de carácter municipal. Tanto a niveles de representación, como en el contexto legal, todavía sigue siendo ambigua la interpretación que se ofrece sobre las competencias que tienen los ayuntamientos en materia de servicios sociales. Esta falta de estructura supone también la falta de recursos y regulación en este contexto, convirtiendo al nivel municipal en el más débil entre los distintos organismos que conforman el SVSS (Arrieta Frutos, 2019).

Si bien este sistema de servicios sociales es definido como complejo, esa dificultad es entendida desde un aspecto tanto negativo como positivo para su funcionamiento. Se observa que esa complejidad puede servir como facilidad para la puesta en marcha de más políticas y programas a través de la interacción entre instituciones. Sin embargo, aunque esta pluralidad es vista como un punto beneficioso para los servicios sociales, todavía existen diferencias notables de poder y dificultades para establecer relaciones entre distintos niveles de actuación (Ibídem).

Arrieta no es el único autor que muestra su preocupación ante este estado del SVSS, ya que Consuegra, F. (2007:18) también destaca el crecimiento de las prestaciones y recursos ofrecidos, pero apuntó previamente que “no se han desarrollado y fortalecido en la medida necesaria los procesos de apoyo, coordinación y gestión que iba requiriendo un sistema de la envergadura y complejidad del que se ha ido creando”. Por tanto, parece claro el

principal reto al que el sistema de servicios sociales se viene enfrentando desde hace varios años.

Para poder comprender en mayor medida el funcionamiento de los distintos niveles y las competencias de cada uno de ellos, a continuación la explicación se centrará en las diferencias entre los servicios de atención primaria y los servicios especializados, de acuerdo a la distribución competencial de los servicios sociales forales y los servicios sociales municipales.

#### **4.2.1 SERVICIOS SOCIALES FORALES (ÁLAVA)**

Considerando el Sistema Vasco de Servicios Sociales en el área geográfica de la provincia de Álava, encontramos los servicios sociales forales. Estos, junto a los servicios sociales autonómicos (de manera eventual), constituyen los servicios sociales de atención secundaria. Por lo general, los servicios sociales forales atienden a colectivos y/o necesidades más concretas; la Diputación Foral de Álava (2021) recoge los siguientes: “dependencia, discapacidad, personas mayores, infancia y adolescencia en desprotección, inclusión social y víctimas de violencia de género”.

Las diputaciones forales de la Comunidad Autónoma del País Vasco tienen la competencia sobre la provisión de servicios de atención secundaria recogidas en el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, con excepción de las que competen al Gobierno Vasco. Además, tampoco les compete la prestación de asistencia personal, la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales y las prestaciones o ayudas para la adquisición de prestaciones tecnológicas o la realización de adaptaciones en el medio habitual de convivencia (Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, 2015).

Teniendo esto en cuenta, Dehesa Santisteban, F. (2016:48) recoge los servicios de competencia foral presentados en el Decreto de Cartera. Estos servicios hacen referencia, de manera general, a recursos residenciales, recursos de atención a la dependencia y discapacidad, recursos de apoyo a familias cuidadoras, recursos de atención en el ámbito familiar, y prestaciones económicas previstas para distintas situaciones:

- Servicio de valoración y diagnóstico de la dependencia, la discapacidad, la exclusión y la desprotección.
- Servicios o centros de día, incluidos centros ocupacionales: para atender necesidades derivadas de limitaciones en la autonomía, para atender necesidades de inclusión social. Servicio o centro ocupacional.
- Centros de acogida nocturna: para atender necesidades derivadas de limitaciones en la autonomía, para atender necesidades de inclusión social.
- Centros residenciales: para personas mayores, personas con discapacidad, personas con enfermedad mental, menores de edad en situación de desprotección, personas en situación de exclusión y marginación, mujeres víctimas de maltrato doméstico y otros servicios residenciales para mujeres.
- Servicio de respiro. Servicios de soporte de la autonomía. Servicio de apoyo a la vida independiente.
- Servicio de ayudas técnicas (productos de apoyo) y adaptación del medio físico.
- Servicio de tutela para personas adultas incapacitadas judicialmente.
- Servicio de transporte adaptado.
- Servicios en el ámbito familiar: intervención y mediación familiar, intervención socioeducativa y/o psicosocial con familias, intervención social en atención temprana. • Servicios de atención sociojurídica y psicosocial de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres, a personas menores de edad, a personas mayores y a personas con discapacidad.
- Servicio de promoción y apoyo técnico al acogimiento familiar y a la adopción. Servicio de promoción y apoyo técnico a la adopción.
- Prestación Económica de Asistencia Personal (PEAP).
- Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Personas Cuidadoras No Profesionales (PECEF).
- Ayuda económica para la realización de adaptaciones en la vivienda habitual y en los vehículos particulares.

#### **4.2.2 SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES (VITORIA-GASTEIZ)**

Tras tener en cuenta la situación de los servicios sociales a nivel autonómico y foral, el siguiente escalón con el que nos encontramos es el de los servicios sociales municipales, correspondiendo al área geográfica del municipio de Vitoria - Gasteiz. Estos servicios son los denominados servicios de atención primaria, pues sirven como primer acceso de la ciudadanía al conjunto del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Dentro de ellos

encontraríamos todos los servicios que son competencia del Ayuntamiento de Vitoria - Gasteiz.

El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del SVSS especifica la distribución de competencias de los distintos niveles administrativos en Euskadi y establece que “los ayuntamientos serán competentes para la provisión de todos los servicios de atención primaria definidos en el artículo 22 de la Ley de Servicios Sociales, salvo el servicio de teleasistencia” (art. 5). Por tanto, estaríamos hablando de los servicios que dan respuesta a necesidades relacionadas con autonomía, inclusión social o situaciones de desprotección y/o urgencia social.

El Decreto de Cartera recoge en el artículo 33 la provisión de estos servicios y prestaciones que son competencia de los servicios sociales municipales. Sin embargo, dichos servicios y las funciones ofrecidas por los servicios sociales de atención primaria pueden darse desde dos tipos de servicios; dependiendo de las circunstancias y de las características de la necesidad o problemática existente, las personas usuarias tienen la posibilidad de acceder a los Servicios Sociales de Base correspondiente por zona geográfica de la ciudad o al Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS).

#### **4.2.2.1 SERVICIOS SOCIALES DE BASE (SSB)**

Tras ubicar los servicios sociales de base dentro de los servicios sociales de atención primaria del municipio de Vitoria - Gasteiz, es importante saber en qué consisten este tipo de servicios concretamente. La Ley de Servicios Sociales (2008) define los mismos como “la unidad polivalente y multidisciplinar de atención integrada en los servicios sociales municipales que actúa como primer punto de acceso de la población al Sistema Vasco de Servicios Sociales” (art. 29). Los servicios sociales de base tienen como función principal, entre otras, llevar a cabo el servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación para cualquier persona que acuda al mismo.

Los servicios sociales de base se encuentran situados en distintos centros cívicos de la ciudad, siendo accesibles a la ciudadanía independientemente del barrio o zona en el que vivan. Vitoria-Gasteiz cuenta con 14 servicios sociales de base, siendo cada uno de ellos el punto de referencia de acceso a los servicios sociales para la población de una zona

geográfica determinada. A su vez, están formados por el siguiente número de personas trabajando en los mismos; “un total de 120 profesionales: 49 trabajadores/as sociales, 22 administrativos/as 6 auxiliares administrativos, 21 educadores/as de calle, 12 psicólogos/as y 10 responsables” (Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia, 2021:18).

De esta manera, se entiende que acogen a la persona que acuda con una necesidad concreta para darles una primera respuesta a la misma. Fantova, F. (2017:21) explica que “accederíamos al sistema (SVSS) a través de los servicios sociales de base (entendidos como parte de la atención primaria) dirigidos, en principio, a toda la población de un determinado territorio”. Es por ello que, en cierta manera, la atención primaria es considerada como un elemento clave de todo el sistema que oferta el conjunto de servicios sociales.

En relación con esa importancia, López-Aróstegui, R. (2016:22) argumenta lo siguiente sobre los servicios sociales de atención primaria:

Asentar y reforzar los servicios sociales municipales y los servicios sociales de base es fundamental para desplegar el modelo comunitario y posibilitar un equilibrio adecuado entre niveles de atención (primaria y secundaria) que mejorará la eficacia y la eficiencia del Sistema Vasco de Servicios Sociales a medio plazo.

Para ello, los servicios sociales de base cuentan con distintos programas y recursos para las distintas necesidades de la ciudadanía. Para poder llevarlos a cabo, cuenta con una serie de profesionales de distintas disciplinas para favorecer la promoción, el desarrollo de las personas y grupos, la participación, la toma de conciencia y la búsqueda de recursos, y así poder dar solución a las diferentes problemáticas. Y también, de esta manera, identificar cuáles son las necesidades más urgentes. En definitiva, en los servicios sociales de base se pretende establecer una relación de ayuda entre la persona profesional y la persona que acude allí, con el objetivo de escuchar, atender y ayudar de la forma más eficaz posible (Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 2021a).

#### **4.2.2.2 SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES (SMUS)**

El Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS) forma parte de la red de servicios de atención primaria de Vitoria - Gasteiz. Se trata de “un servicio, abierto todos los días

del año, que presta una atención inmediata en las situaciones de urgencia social que se produzcan dentro del Territorio Histórico de Álava” (Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 2021b). Funciona de forma complementaria al resto de servicios sociales, pues el Servicio Municipal de Urgencias Sociales se encuentra abierto de forma continua para atender las necesidades de la ciudadanía y ofrecer el acceso a los servicios sociales cuando los servicios sociales de base no se encuentran disponibles.

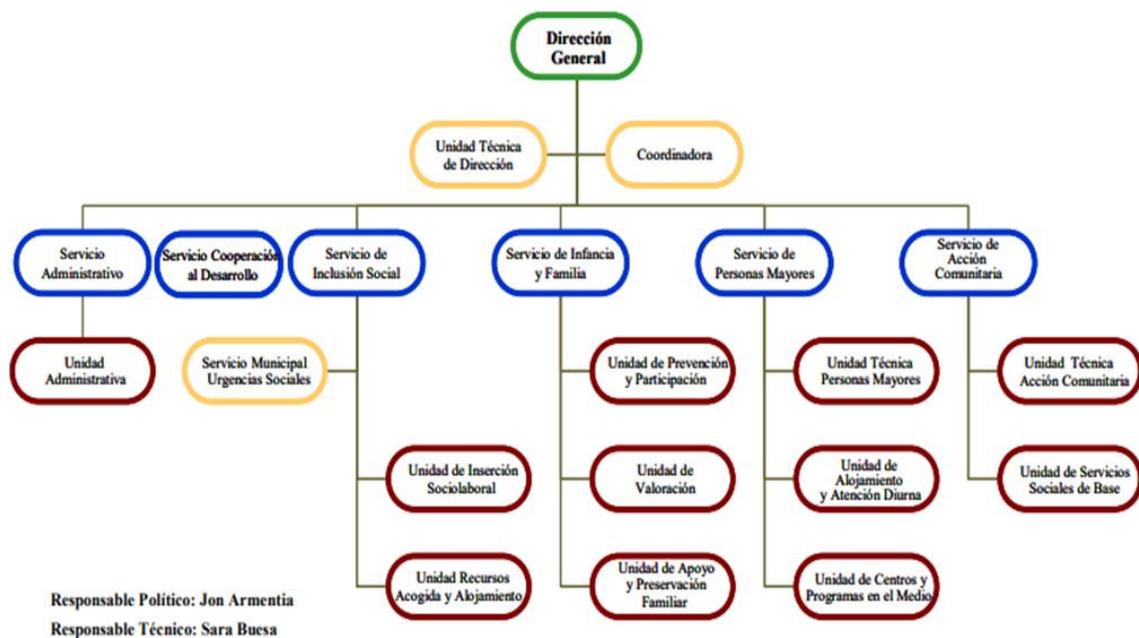
Además de las funciones propias de los servicios sociales, se atienden situaciones de urgencia social, las cuales el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia (2021:26) define como las siguientes:

Se entiende por situación de urgencia social la producida por un hecho no previsto, debido a causas naturales o provocadas, que afecta y compromete las capacidades personales, los recursos y medios de subsistencia, las relaciones o redes sociales y familiares y la seguridad, quedando la persona o personas afectadas en una situación de desprotección grave, que precisa de una primera atención de urgencia, inmediata e ineludible para evitar que la situación se agrave y les genere mayor perjuicio.

Teniendo esta definición en cuenta, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (2021b) establece que el SMUS se dirige a “personas en situación de desprotección sobrevenida, en particular: situaciones de pérdida y/o desorientación; situaciones de abandono o de ausencia sobrevenida de la persona cuidadora; situaciones de violencia de género y de violencia doméstica; situaciones derivadas de situaciones excepcionales”. De esta manera, pretenden dar respuesta sobre todo a situaciones urgentes, para así equilibrar los recursos disponibles en la atención primaria y poder dar respuesta de la manera más eficaz e individualizada posible a las problemáticas surgidas.

A continuación, se presenta el organigrama (véase Figura 1) ofrecido por el departamento anteriormente mencionado, en el cual se puede observar donde se posicionan las unidades de Servicios Sociales de Base (SSB) y el Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS). Los primeros los encontramos dentro del Servicio de Acción Comunitaria, formando parte a su vez del conjunto del Sistema de Servicios Sociales.

**Figura 1.** Organización de los Servicios Sociales.



Fuente: Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia (2021).

### 4.3 FUNCIONES Y OBJETIVOS DE LOS SSB

Los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz son los servicios de atención primaria de la ciudad y tienen como función principal el llevar a cabo el servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación para cualquier persona que acuda al mismo. De esta manera, acogen a la persona que acuda con una necesidad concreta para darle una primera respuesta a ésta. Dicho esto, estos servicios tienen diversos objetivos, en tanto en cuanto cumplen estas funciones.

Por un lado, tratan de informar a personas y/o familias de los servicios y prestaciones que están a su disposición desde el SVSS, así como de los costes y beneficios de llevarlas a cabo. Además, siempre tratan de informar sobre los derechos y obligaciones que mantienen en todo momento y, en caso de tramitar una solicitud de prestación o servicio, se comunicará sobre la evolución de la misma. Por otro lado, también se realiza una valoración inicial de las necesidades que presente la persona o la familia, con el objetivo

de realizar un primer diagnóstico para poder orientar en su situación y, si fuera necesario, realizar un PAP (Plan de Atención Personalizada) y derivarla a otra persona profesional referente del caso. Finalmente, se suman las funciones de tramitación, gestión, y coordinación para el acceso al conjunto de servicios y prestaciones, al mismo tiempo que se intentan detectar posibles necesidades de la población (Gobierno Vasco, 2021).

#### **4.3.1 POBLACIÓN Y NECESIDADES A LAS QUE SE DIRIGEN**

Si observamos los grupos de personas para los que se prevén servicios y prestaciones concretas, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (2021a) contempla “Infancia, adolescencia y sus familias; mujeres víctimas de violencia machista; personas en situación de riesgo de exclusión social y/o exclusión residencial; personas con necesidad de inserción socio-laboral; y personas mayores”. Cada uno de estos ámbitos cuenta con múltiples programas y servicios que se ponen en funcionamiento con la colaboración de variedad de profesionales dentro de los servicios sociales de base.

En 2019, el órgano estadístico específico del Departamento de Empleo y Políticas Sociales publicó el Informe de Encuesta de necesidades sociales de 2018, del cual se puede extraer que, a partir del año 2010, el porcentaje de hogares con acceso a los servicios sociales de base ha ido en aumento, siendo actualmente superior a la cuantía recogida en la década pasada. Este aumento puede deberse a grupos específicos de la sociedad, los cuales han demandado prestaciones y servicios concretos derivados de su situación personal y social. En concreto, especifica que ha aumentado la atención a personas mayores de 75 años hasta el momento, y que se ha observado una reducción en la ayuda dirigida a población extranjera (Gobierno Vasco, 2019).

De igual manera, para poder especificar las necesidades o conflictos principales que se atienden desde los servicios sociales de base, hay que distinguir cinco ámbitos de intervención, o, mejor dicho, cinco ámbitos vitales. El Gobierno Vasco (2012:3) recoge estos cinco ámbitos de la siguiente manera: “económico, convivencial, personal, salud y social”. A través de ellos, “se establece el modelo de diagnóstico en profundidad, con indicadores distribuidos por estos ámbitos vitales”. A su vez, cada uno de estos ámbitos se divide o está formado por distintas dimensiones:

#### Ámbito económico

- Dimensión económica
- Dimensión ocupacional / laboral

#### Ámbito convivencial

- Alojamiento y vivienda
- Relaciones, vínculos y recepción de apoyo social para convivencia personal, familiar y de redes primaria y secundarias
- Relacional convivencial, personal, familiar
- Organización de la vida cotidiana
- Relaciones convivenciales en otros contextos

#### Ámbito personal

- Competencias – habilidades sociales
- Educación, formación, información, capacitación
- Dinámicas vitales
- Disposición al cambio – usos de los sistemas de protección

#### Ámbito de la salud

- Salud
- Discapacidad e incapacidad laboral

#### Ámbito social

- Aceptación social y convivencia cotidiana comunitaria
- Relación adaptación al medio social y normativo
- Disponibilidad de relaciones sociales y ejercicio de la participación social

### **4.3.2 TIPOS DE PRESTACIONES**

Partiendo del primer contacto establecido con la atención primaria, es el Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales (2015) el referente legislativo que establece “la organización de los servicios y prestaciones económicas del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales en la Cartera de Prestaciones y Servicios” (art. 33).

Dehesa Santisteban, F. (2016:48) recoge los siguientes servicios de competencia municipal presentados en el Decreto de Cartera:

- Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación.
- Servicio de ayuda a domicilio – SAD.
- Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial.

- Servicio de apoyo a personas cuidadoras.
- Servicios de atención diurna. Centros de día, incluidos los comedores sociales.
- Servicios de acogida nocturna. Albergues para personas en situación de exclusión residencial grave, personas sin techo.
- Servicios de alojamiento.
  - Piso de acogida
  - Vivienda tutelada para personas en riesgo de exclusión.
- Servicios de alojamiento para personas mayores.
  - Apartamentos tutelados
  - Vivienda comunitaria.

Junto a estos servicios ofrecidos por la atención primaria, se encuentran las prestaciones o ayudas económicas ofrecidas a la población que dentro de unos requisitos específicos así lo necesite. Estas prestaciones serían las Ayudas de Emergencia Social (AES) y otras prestaciones económicas municipales que se pueden ofrecer desde los Servicios Sociales de Base. Están dirigidas a cubrir las necesidades básicas que no pueden ser atendidas, como la alimentación, hasta gastos de alquiler o complementarios a la vivienda.

Por último, además de los múltiples servicios y prestaciones que prestan los Servicios Sociales de Base, cada uno de ellos elabora y pone en marcha una serie de talleres y actividades dirigidos a reforzar algunas carencias o necesidades presentes en la población del barrio correspondiente. En los distintos centros cívicos donde se sitúan los servicios sociales, los y las trabajadores/as sociales elaboran algunos de estos talleres, enfocándolos en ámbitos fundamentales como salud y dependencia, infancia, juventud, familia o desarrollo personal.

#### **4.4 LEGISLACIÓN APLICABLE A LOS SSB**

Para realizar una aproximación inicial a la legislación por la que se rigen y actúan los servicios sociales de base, es necesario hacer referencia a la principal norma de nuestro ordenamiento jurídico: la Constitución española de 1978. En sus numerosos artículos, se mencionan derechos de la ciudadanía que deben aparecer continuamente representados y legitimados en las actuaciones de los servicios sociales. Y, además, es a raíz del reconocimiento de estos derechos como se han ido creando otras muchas leyes y normas que conforman el marco jurídico de los servicios sociales de base.

La Constitución de 1978 recoge una serie de derechos aplicables a toda la población en cualquiera de los casos, denominados “derechos fundamentales”. Entre ellos, se encuentran algunos que protagonizan cada una de las atenciones e intervenciones realizadas desde los servicios sociales. De acuerdo al BOE (1978) se incluyen, entre muchos otros, los derechos a “la libertad e igualdad real y efectiva, la dignidad de la persona, la igualdad y prohibición de la discriminación, a la vida y a la integridad física y moral, a la libertad y a la seguridad...”. Además de los mencionados, el Consejo General de Trabajo Social (2021) establece lo siguiente alrededor de cómo la Constitución influye en los Servicios Sociales:

La Constitución Española establece en sus artículos 41, 139.1 y 149.1.1, la garantía de un "régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos y la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad"; así como “los mismos derechos y obligaciones en cualquier parte del territorio del Estado” y la "igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales".

El ámbito de los servicios sociales y las prestaciones y servicios que éste puede ofrecer se encuentran regulados por leyes de carácter autonómico, de manera que las competencias son específicas en cada comunidad autónoma. Esto se debe a la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (1985), la cual establece el derecho del Estado a transferir a las comunidades autónomas “las competencias que proceda en atención a las características de la actividad pública de que se trate y a la capacidad de gestión de la Entidad Local, de conformidad con los principios de descentralización, proximidad, eficacia y eficiencia” (art. 2). Entre esas competencias, el artículo 27 de dicha ley establece la de “prestación de los servicios sociales, promoción de la igualdad de oportunidades y la prevención de la violencia contra la mujer”.

Es por ello que, en el caso de la Comunidad Autónoma del País Vasco, la ley principal por la que se rige el Sistema Vasco de Servicios Sociales es la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales. Y, como es evidente, se trata de la norma más importante aplicable al funcionamiento y actuaciones de los servicios sociales de base que se encuentran en este ámbito geográfico. Tanto es así, que en el Primer Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales elaborado por SIIS (2011:17) se explica lo siguiente:

La Ley 12/2008, y, en general, el modelo de Servicios Sociales establecido en nuestra comunidad, concede, teóricamente al menos, una importancia decisiva a los Servicios Sociales de Base, como puerta de entrada al sistema y como gestores de atención comunitaria, individualizada y de calidad.

La Ley 12/2008 hace referencia a los servicios sociales de base en muchos de sus artículos, con el objetivo de explicar en qué consisten, cuáles son sus funciones o cuáles son los procedimientos básicos de intervención que llevan a cabo, entre otras muchas cuestiones. Además, también menciona las prestaciones percibidas en el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y desarrolla la importancia del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, así como de su respectivo Mapa de Servicios Sociales (Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales).

De esta manera, entre la legislación aplicable a los servicios sociales destaca el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales que presenta la ley previamente mencionada. Dicho listado de prestaciones y servicios, así como los requisitos y procedimientos que las acompañan, se encuentran regulados por el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. El BOPV (2015) presenta la finalidad de la elaboración de esta norma:

Es objeto del presente Decreto regular la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. [...] Y, por esta vía, dar contenido y delimitar el derecho subjetivo proclamado en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y, a la vez, las obligaciones de las administraciones públicas vascas en relación con la provisión de las prestaciones y servicios de la citada Cartera.

Como se ha comentado anteriormente, la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales también incluye el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, el cual incluye el Mapa de Servicios Sociales. El BOE (2008) establece la elaboración de este plan “con la finalidad de planificar las prestaciones, servicios, programas y otras actuaciones necesarias para cumplir los objetivos del Sistema Vasco de Servicios Sociales, en el marco de las fórmulas e instrumentos financieros contenidos en esta ley”. El Plan Estratégico de Servicios Sociales se evalúa y renueva periódicamente en base a las necesidades y problemas percibidos a través de un

diagnóstico, lo que afecta de manera directa al ejercicio e intervenciones realizadas y programas desde los servicios sociales de base dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En el último plan elaborado dirigido al funcionamiento de los servicios sociales vascos, el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco 2016 - 2019, elaborado por el Gobierno Vasco (2016:37), se mencionan e impulsan varios aspectos relativos a los servicios sociales de base. Éste promueve su desarrollo y “su gestión descentralizada, adecuando los servicios a las características de cada comunidad y promoviendo un enfoque preventivo y la apertura de los servicios al entorno”.

Además, dentro del Plan también se incluyen los criterios para el establecimiento del Mapa de los Servicios Sociales, apuntando que “cabe dividir el Territorio Histórico en delimitaciones geográficas concretas en las que se deba satisfacer el criterio o, al menos, valorar su cumplimiento tomando como referencia cada uno de los Servicios Sociales de Base del Territorio Histórico” (Gobierno Vasco, 2016:103). Sin embargo, el Ararteko (2016:31) hace referencia a la distribución de los servicios sociales de base y argumenta lo siguiente:

No significa que deba garantizarse un servicio social de base o una unidad social de base, con equipo y equipamiento descentralizado, por cada zona básica. El Mapa añade que cada ente local dispondrá de un Servicio Social de Base (SSB) y, en su caso, de las Unidades Sociales de Base (USB) que considere oportunas.

Por otro lado, la Ley 12/2008 también aporta junto al Decreto 353/2013, de 28 de mayo, de Ficha Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del instrumento de diagnóstico social del Sistema Vasco de Servicios Sociales (2013) cuáles son los elementos principales que se utilizan para el cumplimiento de las intervenciones de los servicios sociales de base; a través del mismo, se establece que ambos elementos “constituyen instrumentos técnicos comunes a las administraciones públicas vascas, con el fin de garantizar la homogeneidad en los criterios de intervención de los servicios sociales”. La utilización de estos instrumentos supone, por tanto, el cumplimiento de derechos básicos recogidos en la Constitución, así como del resto de legislación que regula su ejercicio.

En último lugar, dado el carácter de las intervenciones realizadas desde los servicios sociales de base y los colectivos con los que se trata, es fundamental en este marco

legislativo la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (2006). Esta norma busca servir “de cauce para la colaboración y participación de las Administraciones Públicas, en el ejercicio de sus respectivas competencias, en materia de promoción de la autonomía personal y la atención y protección a las personas en situación de dependencia”, buscando una mejora en la calidad de vida de estas personas. Igualmente, la ley aporta en su artículo 15 el catálogo de servicios sociales de promoción de la autonomía personal y de atención a la dependencia; siendo, de manera general, los siguientes:

- a. Los servicios de prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal.
- b. Servicio de Teleasistencia.
- c. Servicio de Ayuda a Domicilio.
- d. Servicio de Centro de Día y de Noche.
- e. Servicio de Atención Residencial.

#### **4.5 TIPO DE PROBLEMÁTICAS ANTEDIDAS**

Desde los Servicios Sociales de Base de Vitoria-Gasteiz se atiende y se da respuesta a necesidades muy distintas, siempre y cuando pertenezcan a las competencias atribuidas y para las cuales cuenta con los recursos y personas profesionales necesarias. Además, la atención primaria puede acoger dichas necesidades en un primer lugar, y luego decidir su derivación a un servicio más adecuado para dar respuesta a las mismas. Teniendo esto en cuenta, el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia (2021) viene recogiendo en sus memorias anuales las problemáticas principales que son atendidas desde los servicios sociales de base. Dado el período de tiempo en el que se centra este trabajo, las problemáticas también se encuentran contextualizadas entre los años 2015 y 2020.

Antes de hacer referencia a cada una de ellas, es importante tener en cuenta la magnitud y peso que cada problemática tiene en nuestra sociedad actual. Cada una de estas situaciones atendidas por los servicios sociales de base podría dar pie a un estudio mucho más completo, pero en este trabajo solamente se realizará una breve aproximación que permita comprender a qué se hace referencia en el análisis de este estudio.

## 1. Problema económico

La demanda económica es una de las más atendidas desde los servicios sociales a lo largo de los años; en especial, en épocas en las que se hace visible el impacto económico y social de crisis de distinta índole. Una vez se cumplen los requisitos establecidos, los servicios sociales de base pueden ofrecer la solicitud de, por un lado, prestaciones económicas dirigidas a la cobertura de alimentación y necesidades básicas (AMU); y, por otro, prestaciones económicas dirigidas a colaborar en el pago del alquiler y a los gastos derivados de una vivienda en situaciones de emergencia (AES).

Resulta inimaginable hablar de necesidad económica sin tener en cuenta las consecuencias derivadas de la crisis económica iniciada en 2008, las cuales se traducen todavía hoy en día en numerosas solicitudes de las prestaciones mencionadas. Además, centrando la atención en el contexto geográfico de la CAPV, se observan claros datos sobre el aumento de la pobreza durante estos años. Fundación FOESSA (2019:15) recoge que hasta 2017, “la población más pobre habría experimentado una pérdida de ingresos en Euskadi muy superior a la que ha experimentado la población vasca más favorecida, y superior también a la que ha sufrido la población pobre en el conjunto de España”.

Es visible que la pobreza resulta un problema muy grave en nuestra sociedad, y se traduce en mayores demandas en la atención primaria. Sin embargo, parece fundamental fortalecer este tipo de intervenciones, no limitando la ayuda solamente al beneficio económico. Alemán Bracho, C. y Alonso Seco, J. M., (2012:120) ofrecen la siguiente estrategia:

De un lado, la creación de mecanismos de aseguramiento de rentas mínimas que permitan la satisfacción de las necesidades más inmediatas; de otro, planes de intervención social de carácter integral dirigidos a las personas y unidades familiares, que permitan su entrada en el mercado laboral y eviten las situaciones de dependencia de las prestaciones económicas de carácter público.

Por eso, una demanda económica suele venir acompañada de distintas necesidades y/o demandas implícitas, lo que dificulta la intervención y conlleva un mayor número de necesidades a las que dar respuesta. Es por ello que el problema económico es uno de los grandes protagonistas actuales dentro de los servicios sociales.

## 2. Dificultades para la inserción laboral

Hoy en día, existen muchos obstáculos para la inserción en el mundo laboral, sobre todo para algunos grupos concretos de la población. Es otra de las demandas que los servicios sociales de base atienden en multitud de ocasiones, y lo que impulsa la coordinación con otros ámbitos y sectores para poder ofrecer una ayuda que facilite la inserción laboral. De acuerdo a los datos que aporta la empresa de servicios integrales EMISER (2021), “en 2019 los grupos con menor tasa de actividad fueron las personas mayores de 60 años (47%) y las personas con diversidad funcional (34%)”.

Es importante tener en cuenta que, al igual que con otras problemáticas, ésta no se trata de una necesidad aislada. Por lo general, las dificultades para la inserción laboral vienen acompañadas de otra serie de necesidades; por ejemplo, de carácter económico y/o social. Por tanto, además de establecer prestaciones económicas y servicios de formación para el grupo de personas en estas condiciones, se tiene que “facilitar el acceso al empleo y la conexión con la oferta pública de servicios sociales existente y en particular, en salud, educación y vivienda” (Tokman, 2006). Esta idea de Tokman demuestra cómo, incluso previamente a la crisis económica, esta reflexión ha venido dándose por distintos autores desde hace años.

## 3. Limitación de la autonomía personal y salud

Los problemas de limitación de la autonomía personal son una de las demandas características de los servicios sociales de base, pues las necesidades relacionadas con la dependencia, sobre todo entre las personas mayores, no paran de aumentar. El avance de la esperanza de vida de gran parte de la población, tal y como se refleja en la sociedad vasca, ha tenido como consecuencia la necesidad de un mayor número de recursos destinados a paliar las limitaciones de la autonomía personal de las personas más envejecidas.

En los últimos años se han recogido datos referentes a la salud de la población vasca, y Fundación FOESSA (2019:19) concluyó que “el 9,6% de la población presenta alguna limitación de su autonomía funcional; las limitaciones graves afectan al 3,6% de la población y las no graves al 6,1%”. Ante estas situaciones, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (2021c) recoge que los servicios sociales municipales tienen la competencia de los “servicios destinados a las personas autónomas o con alguna limitación en su

autonomía, las personas con riesgo de dependencia (de 23 a 24 puntos) y las que tengan grado 1 de dependencia reconocido (de 25 a 49 puntos)”. Dentro de los recursos que puede ofrecer, existen servicios dirigidos tanto a situaciones en las que la persona permanece en su domicilio como en las que necesita vivir fuera del mismo. En definitiva, los servicios sociales de base ponen a disposición de la ciudadanía una gran variedad de servicios de ayuda a domicilio y de carácter residencial, así como prestaciones económicas vinculadas a esos servicios, entre muchos otros.

Además, las limitaciones de la autonomía personal y de necesidades relacionadas con la salud van estrechamente unidas con la necesidad de cuidados por parte de familiares. Teniendo en cuenta los datos de población con limitaciones de su autonomía funcional mencionados previamente, Fundación FOESSA (2019:19) también añade que “el 27,5% de esa población requiere apoyo económico, el 22,6% apoyo para la atención a cuidados personales y el 18,9% apoyo de acompañamiento y supervisión”.

Esto supone, en muchas ocasiones, otra problemática más, pues las propias personas cuidadoras necesitan autocuidarse y obtener un tiempo de respiro de la carga de trabajo que supone cuidar a una persona con cierta dependencia. Masanet, E. y La Parra, D. (2011:258) comentan lo siguiente alrededor de los cuidados informales en estas situaciones:

El aumento de la esperanza de vida y el proceso de envejecimiento de la población en las últimas décadas conlleva un incremento de la necesidad de cuidados. [...] El cuidado informal puede definirse como la prestación de cuidados de salud a personas dependientes por parte de familiares, amigos u otras personas de la red social inmediata, que no reciben retribución económica por la ayuda que ofrecen.

Por tanto, hoy en día resulta igual de importante aportar recursos de carácter público dirigidos a los cuidados de personas con limitaciones de la autonomía y/o problemas de salud, como a las personas que ofrecen cuidados informales y que invierten la mayoría de sus esfuerzos en dicha tarea. Y, además, resulta uno de los retos más difíciles para la atención primaria de cara al futuro, sobre todo teniendo en cuenta las transformaciones sociales y familiares de los últimos tiempos.

#### 4. Dificultades para la inserción social

Siendo la inserción laboral un reto para gran parte de la ciudadanía, sobre todo dadas las circunstancias actuales económicas, políticas y sociales, supone un mayor obstáculo para ciertos sectores de la población con algunas características en común.

Por un lado, existen grupos de personas que por circunstancias vitales no han podido acceder a un empleo, como son las minorías étnicas, la población inmigrante, las personas en situación de desempleo de más de 40 años o mujeres solas con cargas familiares, entre otros. Su situación no supone que no puedan trabajar, sino que se han podido ver afectados por obstáculos personales, procesos de discriminación o por la actual situación del mercado laboral. Sin embargo, hay otros grupos de la población con opciones muy escasas para la inserción laboral, como pueden ser las personas con importantes discapacidades físicas, psíquicas o sociales. (Aguilar Hendrickson et al., 2012)

De acuerdo a los datos recogidos a través del indicador AROPE sobre la proporción de personas en riesgo de pobreza o exclusión social, el porcentaje de los mismos ha ido variando a lo largo de la pasada década. Siendo en 2010 del 12,58%, fue aumentando hasta alcanzar un 16,67% en 2014. Posteriormente, descendió en menor medida hasta el año 2018, donde la proporción era del 15,12%, teniendo como referencia el umbral nacional de pobreza (EUSTAT, 2021).

Teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, desde los servicios sociales de base se emprenden procesos de educación y/o formación dirigidos a mejorar las opciones de inserción laboral y la calidad de vida de estas personas. Además, se tienen en cuenta las problemáticas asociadas a las dificultades para encontrar empleo, como son la situación económica y de vivienda, claramente asociadas a un nivel mínimo de ingresos obtenidos a través de salarios.

#### 5. Problema de vivienda

Las problemáticas relacionadas con la vivienda están estrechamente relacionadas con los problemas económicos mencionados anteriormente, así como con las dificultades para la inserción laboral y la posibilidad de obtener ingresos. Es por ello que, gran parte de las prestaciones económicas que ofrece el ayuntamiento y los servicios sociales municipales están planteados para ayudar con el pago del alquiler de una vivienda.

Es visible que el hecho de tener una vivienda supone un gran paso para evitar la denominada exclusión residencial, lo que se traduce en un factor favorable para la inserción social. Cortés (1995, citado por Hernández Pedreño, M., 2013:109) aporta la siguiente perspectiva sobre la importancia de la vivienda:

La vivienda se inserta en una sociedad como escenario de la vida cotidiana, como medio de interacción. En ella se produce gran parte de la socialización. Es un espacio de manifestación de los roles sociales y de expresión de los valores culturales. A su vez, es una unidad económica, un espacio de ocio, de consumo y también de producción, ya que puede ser utilizada como lugar de trabajo.

Desde los Servicios Sociales de Base se mantiene constante coordinación con los recursos dirigidos a suplir la falta de vivienda, buscando conjuntamente la inserción social de las personas en esta situación tan vulnerable. En 2018 se registró que dichos recursos ofrecieron 3755 plazas de alojamiento, superando el nivel de ocupación de años anteriores. Por si fuera poco, a partir de 2020 y como consecuencia de los efectos provocados por la crisis sanitaria, esas plazas ascendieron a 4260, con una ocupación del 81,5% (EUSTAT, 2021).

Se trata de un ejemplo más sobre la correlación entre las distintas necesidades y la posibilidad de tener más problemáticas debido a la situación personal y social. La vivienda, aunque aparece representada en la Constitución como un derecho que toda persona debería tener, es un bien de lujo que conduce a la exclusión de muchas personas que no cuentan con recursos suficientes para conseguirla y mantenerla.

## 6. Soledad / Aislamiento

Otra de las problemáticas que más presente se encuentra en las personas mayores de 65 años es la soledad o el aislamiento; o, mejor dicho, la soledad no deseada. Resulta evidente que se trata de una situación cada vez más frecuente entre la población envejecida, lo que supone a su vez un mayor trabajo en este ámbito para los y las trabajadores/as sociales. Además, de cara al futuro Yusta Tirado, R. (2019:27) comenta que “preocupa bastante que, de igual manera que está previsto un claro aumento del envejecimiento de la población, los casos de soledad no deseada aumenten de forma

equivalente y alcancemos una situación mucho más compleja que la que ya tenemos actualmente”.

La soledad de muchas personas mayores es una de las preocupaciones más importantes desde el punto de vista sociosanitario, pues el aislamiento puede desembocar en posibles limitaciones de la autonomía personal y problemas de deterioro físico y cognitivo. Respecto a ello, Del Val López, R. (2019:4) añade que “el deterioro físico que se va haciendo presente a medida que se envejece, hace que sean más necesarios los apoyos para la realización de las Actividades Básicas de la Vida Diaria”. En consecuencia, cada vez son más las demandas relacionadas con servicios de ayuda a domicilio que se atienden desde los servicios sociales de base.

Por otro lado, la situación actual derivada de la pandemia que llevamos sufriendo dos años no ha hecho más que agravar esta problemática. Todas las personas mayores, al igual que el resto de la ciudadanía, se han visto obligadas a quedarse en sus casas durante un tiempo prolongado y a sufrir una soledad no deseada a la que, en muchos casos, difícilmente se le ha podido poner remedio. En conclusión, parece que la necesidad de paliar múltiples situaciones de soledad será un reto todavía mayor para la atención primaria en los próximos años.

#### 7. Desprotección infantil y adolescente

El colectivo de menores y adolescentes es otro de los grupos de la población que atienden los servicios sociales de base, muchas veces coincidiendo con la atención que previamente han podido recibir sus progenitores. El descubrimiento e intervención en situaciones de riesgo de desprotección y/o desamparo es compleja y requiere un fuerte trabajo en equipo dentro de los servicios sociales.

Detrás de algunas de las familias atendidas por los servicios sociales municipales existen situaciones de desprotección infantil y adolescente, lo que dificulta las intervenciones de los y las trabajadores/as sociales. Este tipo de problemáticas suponen una estricta coordinación entre los servicios sociales de base y los servicios sociales especializados, así como con el resto de profesionales que trabajan en los servicios sociales. Además, también resulta imprescindible el trabajo en red y la recabación de información conjunta

a través de los ámbitos educativo, sanitario o policial, entre otros (Martín Cabrera y Suárez Martín, 2018).

En estos casos, serán las personas profesionales de los servicios sociales de base, tras ese trabajo previo, quienes valorarán la magnitud de la situación de desprotección. Lo harán a través del instrumento *BALORA*, “el instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los Servicios Sociales Municipales y Territoriales de Atención a la Infancia y Adolescencia en la Comunidad Autónoma Vasca” (Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil, 2021). Posteriormente, elaborarán un informe para poder derivar todo ello al servicio específico destinado a intervenir en dicha situación de desprotección.

#### 8. Desajustes convivenciales y ajuste psico-afectivo

En relación con lo comentado previamente sobre la vivienda, otra de las demandas que asisten los servicios sociales de base son las relacionadas con los desajustes convivenciales. La convivencia que se lleva a cabo dentro de la vivienda resulta un factor clave para el desarrollo personal y social de las personas que allí residen, sobre todo si se trata de familias con menores en pleno proceso de educación. Y, como consecuencia, también se tienen en cuenta los posibles desajustes psico-afectivos y las situaciones de desprotección, en los casos más extremos.

Tanto es así, que los datos sobre 2020 recogidos por el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia (2021) apuntaban que “las 6.722 personas menores de edad atendidas desde los Servicios Sociales municipales sin problemática de desprotección, son niños y niñas en dificultad social por las problemáticas presentes en su unidad convivencial”. Para ello, desde el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se organizan múltiples talleres de apoyo y acompañamiento tanto a las familias como a los y las menores en concreto, con el objetivo de mejorar y fortalecer los vínculos sociales e impulsar la educación en los distintos espacios de su vida cotidiana. La mayoría de ellos funcionan a través del equipo de educadores/as de calle de los distintos servicios sociales de base, promocionando el trabajo en red y la importancia de tener un equipo multidisciplinar.

## 9. Violencia doméstica y de género

La violencia contra las mujeres es otra de las problemáticas que se encuentran presentes en nuestra sociedad y que conlleva una intervención compleja y coordinada. Aunque existen servicios sociales especializados para ayudar a mujeres víctimas de violencia doméstica y de género, son muchos los casos en los que el primer relato se lleva a cabo en los servicios de atención primaria.

De esta manera, los/las trabajadores/as sociales de los servicios sociales de base pondrán en marcha un protocolo de actuación en el momento que observen signos de que ha podido haber un episodio de violencia contra la mujer. Se intentará conocer y valorar si se trata de una situación de riesgo que necesita atención inmediata por parte de otros profesionales, o si todavía no se puede considerar una situación de excesivo riesgo. En el segundo caso, se procederá al seguimiento de la situación a través de una valoración integral, y se ofrecerán a la víctima recursos de apoyo social de distinto tipo (psicológico, policial, recursos residenciales...). A parte de plantear una estrategia desde los servicios sociales municipales, se derivará a los servicios especializados si fuera necesario, tal y como se ha mencionado anteriormente (Fernández Alonso, 2003).

Los datos de la actualidad muestran la necesidad de atención y de un plan de intervención efectivo ante esta problemática, ya que Emakunde (2020:27) registró en 2019 las siguientes cifras alrededor de la violencia contra las mujeres:

A lo largo del año 2019 la Ertzaintza registró en la CAE 3098 mujeres que fueron agredidas por su pareja o expareja, otras 899 mujeres que fueron víctimas de violencia por parte de algún otro hombre de su familia y 422 mujeres más que sufrieron violencia sexual fuera del ámbito familiar. En total 4419 mujeres víctimas de violencia contra las mujeres en el período de un año (175 mujeres más que en 2018).

Además, la pandemia iniciada al año siguiente de la recogida de estos datos no ha hecho más que agravar la situación de muchas mujeres víctimas de violencia doméstica, dadas las circunstancias que han tenido que verse obligadas a vivir. Es por eso que resulta imprescindible el trabajo en red entre los distintos recursos, en el que los servicios sociales de base pueden ser un punto de entrada fundamental para iniciar la atención.

#### 10. Carencia de recursos personales

La organización de los servicios y prestaciones que presta el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, al igual que la mayoría de los servicios sociales municipales de otras comunidades autónomas, están planteados para ayudar y ofrecer recursos básicos a las personas que carezcan de los mismos. Tanto es así que las normativas referentes a los servicios sociales hacen referencia a esta problemática en multitud de ocasiones.

Sólamente centrándonos en los derechos reconocidos para la población de la Unión Europea, Fantova, F. (2008:16) recoge lo siguiente:

Con el fin de combatir la exclusión social y la pobreza, la Unión reconoce y respeta el derecho a una ayuda social y a una ayuda de vivienda para garantizar una existencia digna a todos aquellos que no dispongan de recursos suficientes, según las modalidades establecidas por el Derecho de la Unión y por las legislaciones y prácticas nacionales.

De esta manera, se podría decir que los servicios sociales de base actúan e intervienen para poder llevar a cabo el cumplimiento de este derecho fundamental de la ciudadanía europea, a través de servicios y prestaciones que aseguran un mínimo nivel de calidad y que promueven la posibilidad de inserción social y laboral, de cara a una mejora de su bienestar.

Como es de suponer, esta problemática tiene una fuerte relación con la problemática económica y de vivienda; es por ello que muchos de los recursos ofrecidos desde la atención primaria son de carácter económico y dirigidos a ayudar con los gastos derivados de la vivienda, siendo estos los recursos personales imprescindibles para poder evolucionar en el resto de ámbitos vitales y sociales.

#### 11. Dificultades para la inserción escolar

Al igual que en el caso de algunos grupos de jóvenes y adultos existen dificultades para la inserción social y laboral, la exclusión escolar para los menores pertenecientes a familias con distintas problemáticas también está presente en varios centros escolares.

Los y las menores y adolescentes que se encuentran rodeados por un entorno de precariedad económica, inestabilidad laboral y bajo nivel educativo, entre otros muchos factores, pueden acarrear el riesgo de sufrir mayor fracaso escolar y una menor inserción en la vida social. Además, existe una alta correlación entre las personas estudiantes que

no se implican en la vida escolar y que sienten que reciben menor apoyo por parte de los profesores, con las que tienen menor bienestar físico y psicológico. Y, por si fuera poco, también aumenta la posibilidad de tendencia al consumo de tabaco y/o alcohol como vía de escape (Rodrigo et al., 2004).

Dados estos factores que están estrechamente relacionados, Fundación FOESSA (2019:129) refleja en su informe sobre exclusión y desarrollo social en el País Vasco lo siguiente:

Es importante destacar que el 7,4% de la población vasca reside en hogares que tienen dificultades para hacer frente al gasto en material escolar [...]; que el 4,6% ha solicitado una beca de estudios y le ha sido denegada y que el 5,1% ha solicitado una beca de comedor y le ha sido igualmente denegada.

En este ámbito, los equipos de educadores sociales de los servicios sociales de base juegan un papel fundamental, tanto para favorecer la inserción escolar como la inserción social en la vida y ocio de los barrios. Y, por otro lado, es imprescindible la coordinación escolar realizada entre los/las trabajadores/as sociales de referencia de las familias atendidas en los servicios sociales municipales y los centros escolares a los que acuden los menores de dichas familias.

## 12. Maltrato / Trato inadecuado a mayores

Esta última problemática trata de uno de los últimos tipos de maltrato reconocidos, pues hasta hace pocos años no existían muchas investigaciones ni demandas al respecto. Sin embargo, desde que se ha hecho más visible la necesidad de cuidados informales ante el envejecimiento de la población, se ha convertido en más frecuente este tipo de trato.

En este sentido, Iborra Marmolejo, I. (2008:14) define el maltrato o trato inadecuado a las personas mayores de la siguiente manera:

Cualquier acción voluntariamente realizada, es decir, no accidental, que pueda causar o cause un daño a una persona mayor; o cualquier omisión que prive a un anciano de la atención necesaria para su bienestar, así como cualquier violación de sus derechos. Para que estos hechos se tipifiquen como maltrato deben ocurrir en el marco de una relación interpersonal donde exista una expectativa de confianza, cuidado, convivencia o dependencia, pudiendo ser el agresor un familiar, personal institucional (ámbito sanitario o de servicios sociales), un cuidador contratado, un vecino o un amigo.

En definitiva, el aumento tan significativo de las situaciones de dependencia de personas mayores y de las limitaciones de la autonomía personal conllevan, a su vez, la necesidad de más cuidados informales. De esta manera, existe el riesgo de que esos cuidados no sean los adecuados y de que las personas cuidadoras se aprovechen, en cierto sentido, de la vulnerabilidad física y/o cognitiva de muchas personas mayores.

Esta realidad se encuentra cada vez más presente a nivel global, por lo que se ha introducido en numerosas estrategias tanto en el contexto internacional como en el autonómico. Es el caso de la elaborada por el Gobierno Vasco (2016:34), la cual establece que es necesario tener en cuenta “la investigación y la formación para las mejoras en la atención y el abordaje de los retos futuros; la reivindicación de los derechos de las personas mayores, así como el abordaje del abuso y el maltrato en situaciones de vulnerabilidad”.

## **5. ANÁLISIS Y RESULTADOS**

### **5.1 EVOLUCIÓN DE LOS SSB DURANTE LOS ÚLTIMOS 20 AÑOS**

Desde la creación de los servicios sociales de base y, de manera general, del Sistema Vasco de Servicios Sociales tal y como lo conocemos hoy en día, los servicios sociales se han visto afectados por distintos factores que han condicionado su evolución hasta la actualidad. En este caso, sobre todo centraré la atención en la evolución de los últimos 20 años, etapa en la que se han podido percibir fuertes cambios tanto en la sociedad como en el panorama político, económico y de los servicios sociales. Para ello, he realizado una revisión bibliográfica de los Informes sobre la situación de los Servicios Sociales en la CAPV elaborados por el Consejo Vasco de Servicios Sociales<sup>1</sup>. A través de esta revisión, he tratado de recoger y resumir las características y datos principales presentados en dichos informes desde 2004 hasta la actualidad.

---

<sup>1</sup> Esta revisión documental ha tenido en cuenta el Cuarto Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en la CAPV (2004), Sexto Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en la CAPV (2007), VII Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en la CAPV (2009), I Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en Euskadi (2011), II Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en la CAPV (2012), IV Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en la CAPV, y V Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en Euskadi (2016).

En el comienzo del siglo XXI, los servicios sociales formaron una parte importante de los pilares de bienestar de la población. Sin embargo, existía un gran desconocimiento, en especial, sobre los servicios sociales de base y los servicios y prestaciones que la atención primaria podía ofrecer a la ciudadanía. Es por ello que se consideraba todavía un sector que necesitaba mucho más fortalecimiento, así como un mayor desarrollo y promoción de los mismos para la sociedad. La incapacidad de transmitir la información sobre el funcionamiento del sistema de servicios sociales fue uno de los mayores obstáculos para la atención primaria en estos primeros años (Consejo Vasco de Bienestar Social, 2004).

A través del Sexto Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en la CAPV se pudo percibir que, en los siguientes años, alrededor de 2004 y 2005, los servicios sociales de base contaban con ciertas carencias en intervenciones fundamentales para la población. Estos problemas incluían falta de cobertura y de garantía de los servicios, falta de sistemas de información sobre las prestaciones, o desconocimiento de recursos para personas mayores y/o dependientes como la asistencia domiciliaria o el servicio de telealarma. Sin embargo, en estos años también se percibió un fortalecimiento de los servicios sociales de base en comparación con épocas anteriores, pues se contrataron más profesionales del área técnica y administrativa y se percibió una mejora en la atención de distintos ámbitos. Además, el gasto per cápita de Álava en los servicios sociales aumentó durante estos años y se situaba bastante por encima del de Bizkaia y Gipuzkoa (Consejo Vasco de Bienestar Social, 2007).

Posteriormente, se pudo observar cómo a partir del año 2007 el obstáculo del desconocimiento sobre los servicios sociales seguía presente, aunque en menor medida. Además, se percibió una alta cifra de personas que volvían a acudir a la atención primaria de manera continuada una vez habían sido atendidos por estos servicios. Por otro lado, se percibió un refuerzo en las intervenciones dirigidas a problemas de extranjería y a necesidades no calificadas como “graves”. En este sentido, se destacó de manera positiva el aumento de la atención desde los servicios sociales de base, aunque todavía resultaba muy significativo el desconocimiento de los mismos por parte de la población y la escasa cifra de personas con necesidades graves que acudían en busca de ayuda (Consejo Vasco de Bienestar Social, 2009).

A partir del año 2008 y la elaboración de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales, se crea un nuevo organismo conocido como Consejo Vasco de Servicios Sociales, el cual será el autor de los próximos Informes sobre la situación de los servicios sociales en la CAPV. A raíz del nuevo informe, se puede extraer la idea de una fuerte saturación y presión de los servicios sociales de base, así como la escasez de recursos para poder realizar todas las intervenciones de las que eran supuestamente responsables. Siendo esta una época en la que surgieron muchos problemas y necesidades distintas, la burocratización y fallos en el sistema de servicios sociales se hizo notar en mayor medida. Igualmente, también obtuvo una opinión favorable por parte de la ciudadanía en la gestión de algunos tipos de servicios, como los recursos residenciales. Y, además, el exceso de trabajo se vio descongestionado gracias a la adopción de las competencias ligadas a la renta de garantía de ingresos por parte de Lanbide (Consejo Vasco de Servicios Sociales, 2011).

A partir de la crisis económica iniciada en 2008 y que perjudicó, en mayor o menor medida, a todos los ámbitos del país, los servicios sociales también se vieron condicionados en múltiples aspectos. En el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV se presenta como, en especial, las consecuencias a corto, medio y largo plazo de esta crisis se convirtieron en la necesidad de prestaciones económicas y de otros servicios como los de acogida y/o acompañamiento social. De esta manera, fue evidente el aumento de las personas que acudían a los servicios sociales de base, así como a entidades del tercer sector, como consecuencia de las pérdidas económicas causadas por la crisis (Gobierno Vasco, 2016).

En los siguientes años se observa un continuo aumento tanto de las personas atendidas desde los servicios sociales de base, como de las personas que trabajan en los mismos. Además, se observa que Álava tiene una mayor densidad de este tipo de centros en comparación con Bizkaia y Guipúzcoa, aunque manteniéndose estable a lo largo de los últimos años. También se pudo percibir un incremento notable del gasto por habitante realizado desde los Servicios Sociales de Base y de la financiación de dichos servicios, dadas las problemáticas y necesidades emergentes. Sin embargo, en este caso el gasto público por habitante destinado por los Servicios Sociales de Base no ha aumentado de manera tan significativa en Álava desde 2008. Por tanto, en esta época se puede observar como los servicios y prestaciones ofrecidas por los servicios sociales se veían fuertemente

condicionados por la financiación y el gasto público correspondiente (Consejo Vasco de Servicios Sociales, 2012).

Observando los informes de evaluación de los años siguientes, concretamente hasta 2015, se puede seguir percibiendo el peso y la importancia creciente de los servicios sociales de base. Este protagonismo viene traducido en una mayor contratación tanto de puestos fijos como eventuales, sobre todo en funciones relacionadas con el aumento de necesidades relacionadas con la ayuda a domicilio y con la pobreza. Sin embargo, organismos como el Ararteko seguían impulsando los servicios sociales de base y demandando una mayor inversión en los mismos para poder ofrecer la mejor atención primaria posible, sobre todo valorando la cantidad de personas que acuden a la misma y la variedad de necesidades y problemáticas existentes. Y, acompañado de esto, también se hace notable la demanda de mejorar la formación de todas las personas profesionales de los servicios sociales de base, al mismo tiempo que reciben el cuidado necesario (Consejo Vasco de Servicios Sociales, 2015).

A través del último Informe sobre la situación de los Servicios Sociales publicado en 2016, se puede concluir esta evolución con las siguientes ideas. Por un lado, existe un visible estancamiento en cuanto a la cantidad de personas trabajadoras y personas atendidas, siendo estas cifras similares a las recogidas en el inicio del impacto de la crisis económica; unido, además, a un mínimo protagonismo de todo el gasto que se realiza en servicios sociales. En segundo lugar, se sigue manteniendo como tarea pendiente el promocionar con mayor intensidad los servicios sociales de base, así como darles la importancia que tienen, pues son la pieza clave de todo el sistema. Además, también se empiezan a demandar mejoras en la coordinación de caso, para poder ofrecer una atención más individualizada y una respuesta más efectiva a cada necesidad. Y, en tercer lugar, se observa una fuerte evolución de los servicios sociales de base y de su protagonismo en el sistema a lo largo de estos años, ya que ha adquirido mucho mayor conocimiento desde su inicio; sin embargo, sigue estando presente la necesidad de mejoría en diversos aspectos (Consejo Vasco de Servicios Sociales, 2016).

Situándonos en la actualidad, es inevitable pensar en la situación de los servicios sociales de base y del conjunto del Sistema Vasco de Servicios Sociales sin tener en cuenta las consecuencias producidas por la crisis de la COVID-19. Al igual que con otro tipo de

crisis, esto ha provocado cambios en el panorama político, económico y, por supuesto, social. Como se pudo percibir tras la crisis económica de 2008, el impacto de la pandemia también ha supuesto un aumento de las necesidades y de las personas que acuden a los servicios sociales de base, además de las dificultades desarrolladas para que las personas profesionales pudieran atender e intervenir de la manera adecuada. A nivel nacional, uno de los problemas cuya demanda ha aumentado de manera radical es el relacionado con la salud mental; en relación con ello, el Instituto Nacional de Administración Pública (2021:14) destaca lo siguiente sobre los Centros de Servicios Sociales:

La saturación del resto de sistemas de protección hace que los casos se vuelvan más complicados, que la gente sufra más y más tiempo. Una de las soluciones al problema de la salud mental es por tanto dotar de más recursos de detección e intervención al resto de sistemas implicados: educación y salud fundamentalmente.

Por tanto, como última aportación para este recorrido sobre los servicios sociales, se puede destacar la importancia de la coordinación y la colaboración entre los distintos ámbitos y sistemas de protección, para así poder ejercer un adecuado trabajo en red y poder dar una atención individualizada y de calidad, buscando el bienestar de todas las personas usuarias. Sin olvidar, claramente, la labor de los poderes públicos a la hora de financiar y gestionar los recursos y las posibilidades de intervención desde los servicios sociales de base, ya que es imprescindible una adecuación de los recursos a las demandas y necesidades actuales.

Con el objetivo de resumir y plasmar de forma más gráfica la evolución y cambios producidos en la atención desde los servicios sociales de base a lo largo de los últimos 20 años, he elaborado la siguiente línea del tiempo:

**Figura 2:** Línea del tiempo sobre la evolución de los Servicios Sociales en el siglo XXI.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Consejo Vasco de Servicios Sociales.

## 5.2 TENDENCIA Y PREDICCIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS ATENDIDAS DESDE LOS SSB

A continuación se exponen los principales resultados obtenidos en el presente estudio, los cuales están centrados en un período de tiempo más acotado y reciente. Dichos resultados se expresan a través de tablas y gráficas para la mejor comprensión de los mismos.

Con ayuda de los datos y porcentajes recogidos sobre el número de expedientes familiares atendidos según la problemática detectada en Vitoria-Gasteiz entre los años 2015 y 2020 (véase ANEXO 1) y las tablas que he generado sobre dichos porcentajes respecto al número de familias empadronadas en Vitoria-Gasteiz durante el mismo período de tiempo (véase ANEXO 2), se ha podido analizar cuáles son las problemáticas con mayor protagonismo en el ámbito de los servicios sociales de base y en la población general.

A lo largo de los seis años de estudio, las problemáticas con mayor porcentaje en la atención desde los servicios sociales de base son las que se refieren a problemas

económicos (situándose en primer lugar en todos los años de estudio); en segundo lugar, las dificultades para la inserción laboral; y, en tercer lugar, las referidas a la limitación de la autonomía personal. Concretamente, los problemas económicos llegan a ocupar casi una tercera parte de todas las problemáticas atendidas. Y, como es lógico, los datos que hacen referencia al total de familias empadronadas en Vitoria-Gasteiz siguen el mismo orden.

No obstante, lo que resulta interesante es conocer cuál es la tendencia de dichas problemáticas en los últimos años; es decir, valorar si éstas se mantienen, aumentan o disminuyen. Para ello, he elaborado la siguiente tabla:

Tabla 1.- Tendencia de las problemáticas detectadas en Vitoria-Gasteiz desde 2015 hasta 2020.<sup>2</sup>

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	p	TENDENCIA
Problema económico	7,22	7,12	6,94	6,95	7,02	7,30	1,000	No significativa
Dificultades para la inserción laboral	4,66	4,51	4,23	4,08	4,04	3,98	0,001	Disminución
Limitación de la autonomía personal	2,07	2,40	2,83	3,15	3,43	3,57	0,000	Aumento
Dificultades para la inserción social	2,18	2,18	2,14	2,18	2,41	2,41	0,059	No significativa
Salud	1,78	1,93	2,06	2,24	2,53	2,49	0,000	Aumento
Desajustes convivenciales	2,11	2,04	1,99	1,89	1,84	1,76	0,000	Disminución
Problema de vivienda	1,04	1,00	1,14	1,14	1,30	1,37	0,002	Aumento
Soledad/aislamiento	0,97	0,98	0,96	0,95	1,01	1,03	0,230	No significativa
Desprotección infantil y adolescente	0,83	0,90	0,93	0,95	1,02	0,81	0,725	No significativa
Ajuste psico-afectivo	0,65	0,66	0,67	0,73	0,73	0,71	0,034	Aumento
Violencia doméstica y de género	0,51	0,52	0,67	0,62	0,67	0,66	0,037	Aumento
Carencia de recursos personales	0,58	0,56	0,54	0,56	0,60	0,59	0,364	No significativa
Dificultades para la inserción escolar	0,35	0,33	0,36	0,33	0,33	0,30	0,103	No significativa
Maltrato/trato inadecuado a mayores	0,03	0,04	0,04	0,03	0,02	0,03	0,316	No significativa
Falta de información (de forma exclusiva)	0,19	0,27	0,32	0,36	0,36	0,35	0,013	Aumento
Abandono del hogar	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,161	No significativa

Fuente: Elaboración propia.

<sup>2</sup> Los porcentajes anuales representativos de cada problemática hacen referencia a los calculados respecto al número de familias empadronadas en Vitoria-Gasteiz (expuestos en el ANEXO 2).

En la tabla 1 se expresan los diferentes porcentajes obtenidos en los años de estudio para cada una de las variables, y el valor estadístico de “p” una vez realizado un análisis de regresión lineal simple. Atendiendo a estos valores, se puede observar cómo las diferentes variables se mantienen, aumentan o disminuyen a lo largo de los años estudio, tal y como se presenta en la tabla citada.

En términos generales, la tabla muestra cómo se mantienen sin variaciones los problemas económicos, las dificultades para la inserción social, la soledad / aislamiento, la desprotección infantil y adolescente, la carencia de recursos personales, las dificultades para la inserción escolar, el maltrato / trato inadecuado a mayores y el abandono del hogar.

Las variables en las que existe un aumento significativo del número de casos son los que corresponden a la limitación de la autonomía personal, salud, problema de vivienda, ajuste psico-afectivo, violencia doméstica y de género y falta de información de forma exclusiva. Por último, disminuye el número de casos en las problemáticas de dificultades para la inserción laboral y desajustes convivenciales.

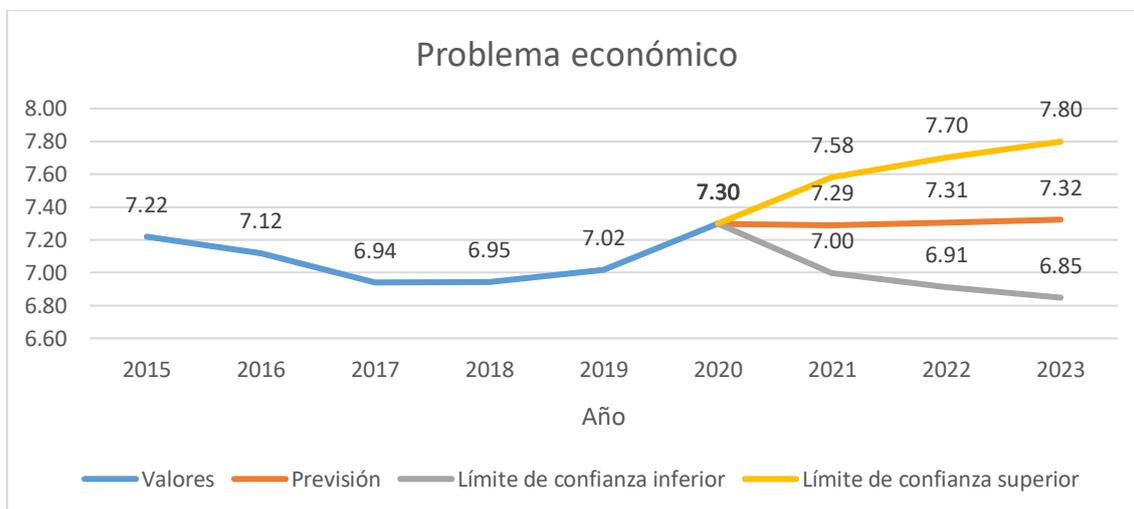
De manera más específica, a continuación se ofrece la **evolución** acontecida durante los años de estudio de cada una de las problemáticas que son atendidas desde los servicios sociales de base. Para ello, se exponen gráficos que representan tanto la tendencia como la predicción para los años 2021, 2022 y 2023. En todos ellos, además del valor puntual para cada uno de los años, se expresa su intervalo de confianza del 95%.

En primer lugar, en el siguiente gráfico se observa que la tendencia de la problemática económica ha sido relativamente estable durante los años de estudio, situándose alrededor del 7%. Se puede apreciar que el porcentaje era algo mayor en 2015 y 2016, lo que se puede relacionar con la situación de crisis económica que venía sufriendo el país desde 2008. Aunque posteriormente el aumento pueda deberse a una ligera recuperación económica en Vitoria-Gasteiz, en 2020 la problemática económica aumenta su protagonismo en los SSB y representa un 7,30% del total de las problemáticas.

Por otro lado, la predicción sobre la problemática económica para los próximos tres años resulta bastante similar, sin grandes cambios; probablemente, por la misma razón por la

que no han existido grandes variaciones en los años anteriores. Se prevé que el porcentaje de expedientes atendidos variará en el año 2023 entre el 6,85%<sup>3</sup> y el 7,80%<sup>4</sup>.

**Figura 3.** Datos predictivos de la variable “Problema económico”.



Fuente: Elaboración propia.

En lo referente a esta situación, Salido, O. (2018:14) analiza los datos económicos registrados desde 2008 en el país y comenta que “la crisis ha provocado una mengua de la renta disponible en todos los hogares, pero la pérdida ha sido más acusada cuanto más pobre es el hogar”. Igualmente, añade que “el empobrecimiento de las personas ha afectado fundamentalmente a las que ya estaban en la frontera de la pobreza”.

Por tanto, se puede suponer que existe un sector de la población que se encuentra estancado en una bolsa de pobreza y arrastra las consecuencias de la crisis hasta hoy en día, siendo una de las razones de que la problemática económica no parezca disminuir.

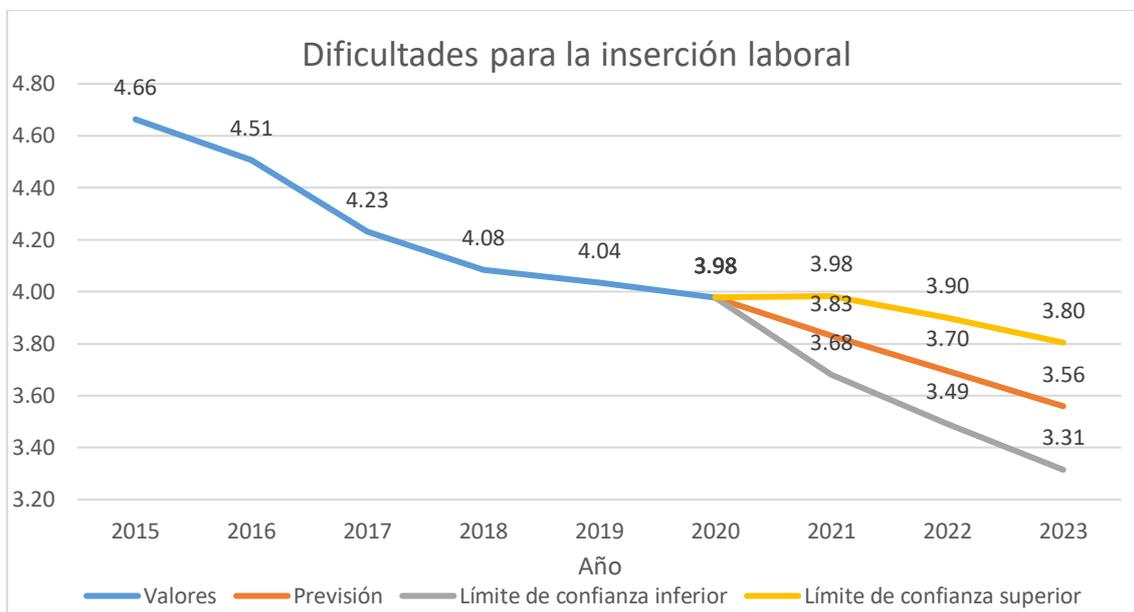
En segundo lugar, la figura 4 muestra que la evolución del número de familias con demandas sobre dificultades para la inserción laboral viene disminuyendo desde 2015, mostrando una tendencia descendente a lo largo de los años de estudio y hasta la actualidad. Si bien en 2015 las dificultades para la inserción laboral representaban un 4,66% de las problemáticas detectadas, cinco años más tarde han llegado a representar un

<sup>3</sup> El límite de confianza inferior hace referencia al valor menor predicho dentro del nivel de confianza establecido.

<sup>4</sup> El límite de confianza superior hace referencia al valor mayor predicho dentro del nivel de confianza establecido.

3,98%; por tanto, la predicción esperada sigue siendo de una importante disminución hasta el año 2023, donde el porcentaje variará entre el 3,31% y el 3,80%.

**Figura 4.** Datos predictivos de la variable “Dificultades para la inserción laboral”.



Fuente: Elaboración propia.

La evolución de esta problemática se encuentra directamente relacionada con la tendencia de la tasa de actividad y de población parada en la Comunidad Autónoma del País Vasco. EUSTAT (2022) viene registrando desde 2015 una disminución progresiva en la tasa de paro, llegando a ofrecer datos sobre los años para los que se establece una predicción descendente en la gráfica: “las personas ocupadas aumentan en 8300 y la tasa de paro baja al 9,1% en el primer trimestre de 2022 en la C.A. de Euskadi”.

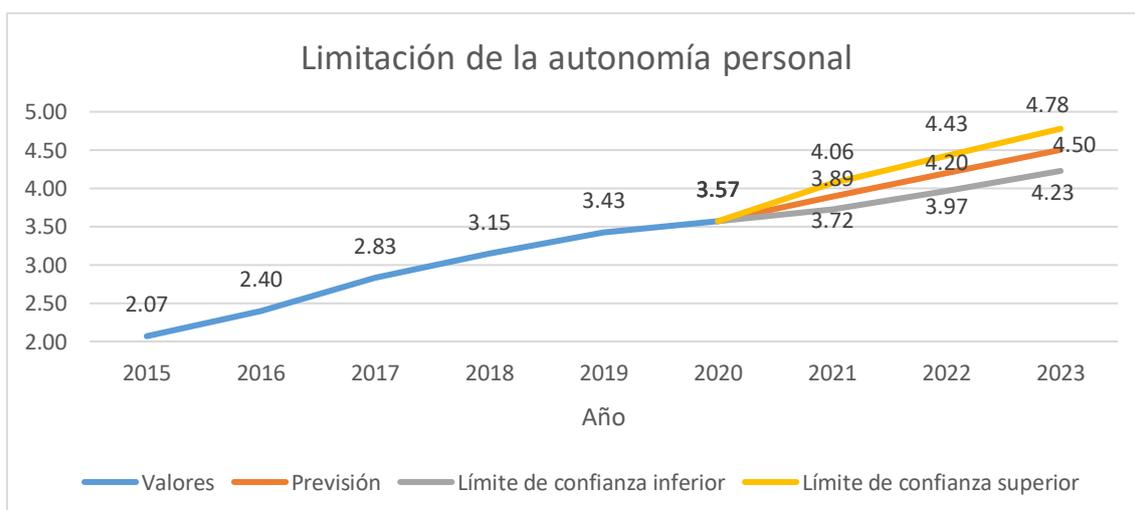
Teniendo estos datos en cuenta, se entiende que hay indicios de un proceso de recuperación económica tras la crisis de 2008 que ha influido directamente en la situación del mercado laboral. Sin embargo, siendo la problemática económica y la inserción laboral dos problemas estrechamente relacionados, no parece del todo coherente que exista una mejora en la situación laboral si los niveles de pobreza y malestar económico se mantienen estables desde 2015. En este sentido, Cárdenas del Rey, L. (2020:134) realiza una aportación muy concluyente: “el empleo atípico ha recuperado, e incluso superado, los niveles existentes en los años previos a la crisis económica. Esto significa que el empleo creado durante la recuperación económica se ha centrado en empleo precario”.

Sin embargo, es necesario recalcar que la evolución registrada hace referencia a una línea temporal previa a la aparición del COVID 19 y a las consecuencias que ésta ha supuesto en el mercado laboral. Los efectos producidos por la pandemia han afectado de manera directa en las oportunidades para la inserción laboral, ya que en 2020 “los 2366 nuevos parados de Vitoria dispararon la tasa de desempleo al 13,6%” (Berdonces, 2021), y todavía estas cifras se encuentran en periodo de recuperación.

De igual manera, se reitera la importancia de la relación entre la problemática económica y laboral, así como de la diferenciación entre cantidad de empleo y calidad del mismo. Además, tampoco hay que dejar pasar el hecho de que las dificultades para la inserción laboral siguen siendo la segunda problemática más atendida desde los SSB de Vitoria-Gasteiz, aunque la cifra de las familias con este problema haya disminuido de manera considerable.

En tercer lugar, en la siguiente gráfica se observa la evolución de las familias atendidas a raíz de alguna limitación de la autonomía personal, quedando claramente visible el aumento que esta problemática está padeciendo año tras año. Es por ello que la predicción para las situaciones relacionadas con las limitaciones de la autonomía personal de cara al 2023 también es de aumento, situándose el porcentaje para ese año entre el 4,23% y el 4,78%.

**Figura 5.** Datos predictivos de la variable “Limitación de la autonomía personal”.



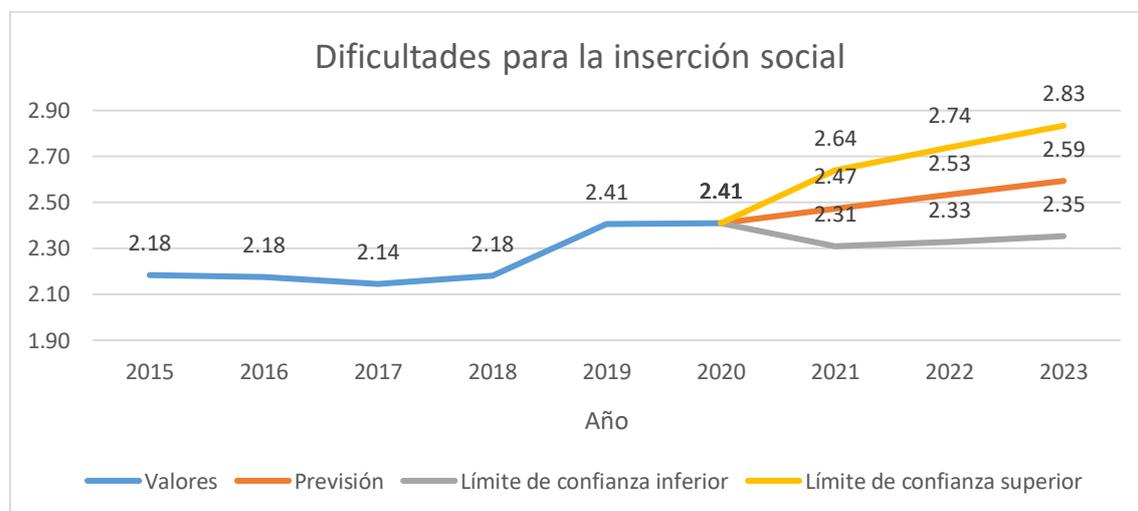
Fuente: Elaboración propia.

El aumento significativo que se contempla en esta problemática se encuentra estrechamente relacionado con lo que ya se ha comentado en el apartado 1.7 de este trabajo; en él se hace referencia a las consecuencias del aumento de la esperanza de vida y del proceso de envejecimiento de la población, lo que concuerda con el dato de que “el 9,6% de la población presenta alguna limitación de su autonomía funcional” (FOESSA, 2019).

Además, teniendo en cuenta la correlación entre el envejecimiento de la sociedad y las situaciones de limitación de la autonomía personal, la predicción resulta bastante acertada, pues Conde-Ruiz J.I. y González, C. (2021:2) comparten lo siguiente: “las últimas previsiones del INE indican que, en 2050, el 31,4% de la población en España tendrá más de 65 años y que el 11,6% tendrá más de 80 años”. Esto significa que todos los factores atribuibles a las limitaciones de la autonomía personal van a aumentar y, en consecuencia, las demandas que los servicios sociales de base van a poder recibir alrededor de esta problemática también.

En cuarto lugar, la figura 6 muestra que la tendencia de la problemática relacionada con las dificultades para la inserción social no muestra cambios significativos. Durante los primeros años de estudio se mantuvo con valores prácticamente idénticos, y en los últimos dos años solamente contempla un ligero aumento. Teniendo estos datos en cuenta, la predicción con vista al año 2023 para la problemática sobre las dificultades para la inserción laboral representa un porcentaje entre el 2,35% y el 2,83%.

**Figura 6.** Datos predictivos de la variable “Dificultades para la inserción social”.



Fuente: Elaboración propia.

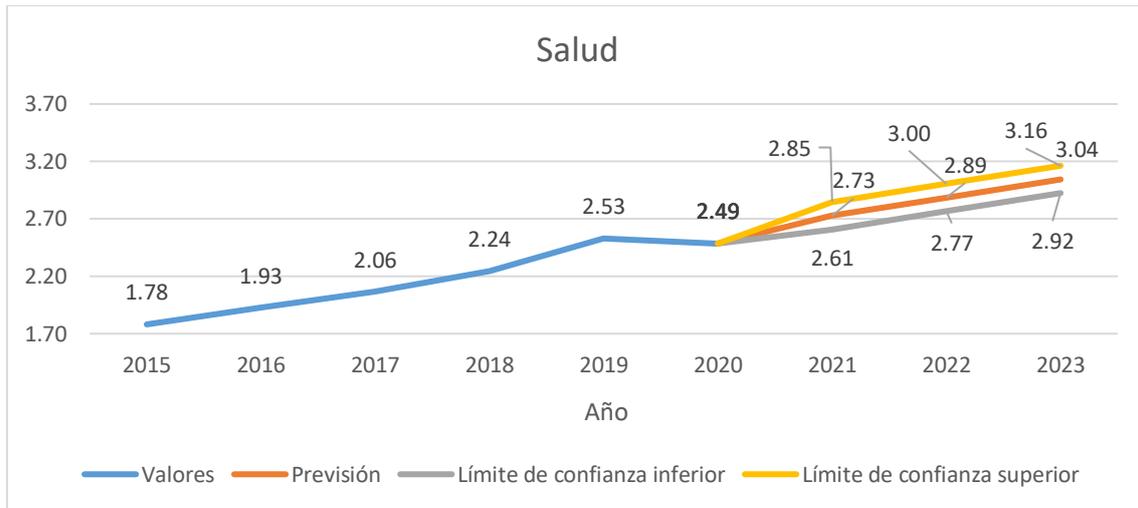
Existen muchos factores que pueden influir en que no haya existido ninguna disminución importante de esta problemática, sobre todo los relativos a las acciones de administraciones, entidades de distinto tipo o la ciudadanía. El Gobierno Vasco (2018:24) destaca en el IV Plan Vasco de Inclusión Social 2017-2021 tres condicionantes fundamentales que afectan negativamente a la inclusión social:

El deterioro del mercado de trabajo y de las condiciones laborales, el incremento del precio de la vivienda y la reducción, o al menos contención, de los recursos económicos destinados por las administraciones a las políticas para la inclusión social.

Como se puede comprobar, estos factores son piezas fundamentales de la situación económica actual, relacionando dicha problemática con las dificultades para la inserción laboral y con el problema de la vivienda. Tanto es así, que Alguacil, A. (2017:96) asegura que ese tipo de problemas puede llevar a una unidad familiar al endeudamiento, “empobreciéndola y desplazándola frecuentemente a una posición de vulnerabilidad con riesgo de caer en la exclusión social”.

En quinto lugar, en el gráfico correspondiente a la problemática de salud se observa que las demandas sobre este problema en los servicios sociales de base muestran un aumento significativo durante los años de estudio. La tendencia ha sido ascendente desde el año 2015 hasta el año 2019, quedándose ligeramente estancada y con una mínima disminución en 2020. Como consecuencia, la predicción para los tres años siguientes al último año de estudio es de aumento, situándose en 2023 entre el 2,92% y el 3,16%.

**Figura 7.** Datos predictivos de la variable “Salud”.



Fuente: Elaboración propia.

Dadas las dificultades que en ocasiones otros organismos tienen para atender una demanda de manera global, se deduce que ni la familia ni otros recursos sociales y sanitarios pueden afrontar algunas intervenciones relacionadas con la problemática de salud. Además, teniendo en cuenta el carácter de puerta de entrada al sistema que tienen los servicios sociales de base, resulta adecuado acudir al mismo para posteriormente derivar la demanda a un Servicio Social Especializado, como sucede con la problemática de salud mental (Quílez Clavero, 2016).

Como ya se ha podido observar con los datos recogidos sobre las limitaciones para la autonomía personal, las características de la sociedad y la aparición de problemáticas sanitarias actuales muestran un aumento de este tipo de demandas en la atención primaria de los servicios sociales. Y, en consecuencia, se prevé que sigan aumentando durante los próximos años. Además, la falta de coordinación entre los servicios sanitarios y los servicios sociales puede influir de manera negativa en que se produzca un aumento en las demandas de salud.

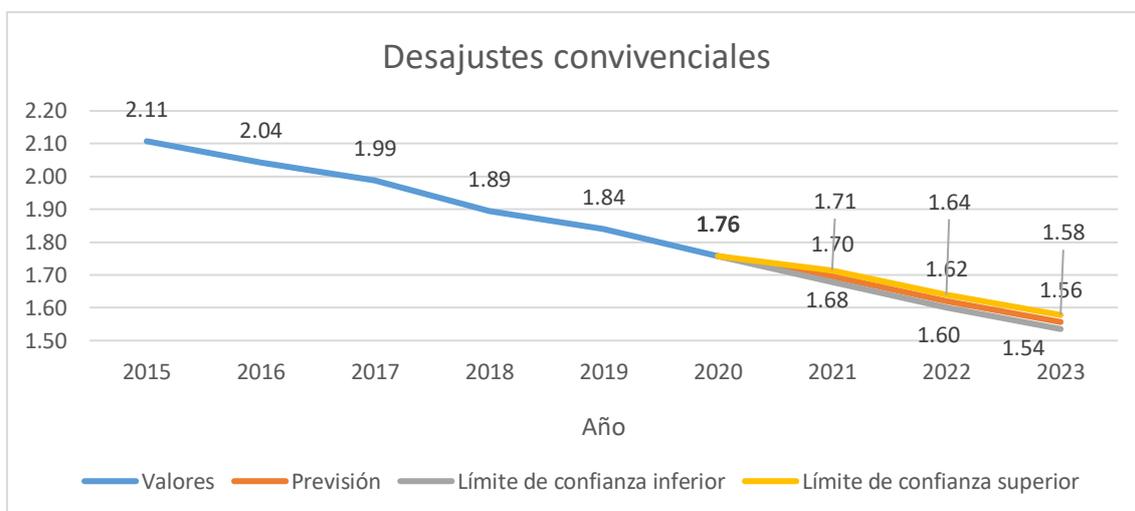
A parte de estas cuestiones más generales, resulta inevitable no mencionar y tener en cuenta el impacto que el COVID ha tenido de manera directa en las demandas relacionadas con la salud. Además de los propios efectos negativos de la enfermedad y los asociados a la crisis derivada de la pandemia, la salud de la población se ha visto afectada de diversas maneras. García, P. y Millán, A. (2020) hablan sobre la población más vulnerable y observan “problemas como secuelas físicas y emocionales del virus,

mayor predisposición a nuevos contagios por COVID-19 o por otras enfermedades derivadas de estilos de vida poco saludables como mala alimentación, escaso ejercicio físico y mala salud mental”.

En este sentido, desde la aparición del coronavirus se han identificado diferentes consecuencias relativas al plano de la salud, tanto a nivel psicológico y mental como a nivel físico, afectando a muchas de las problemáticas y necesidades que se atienden desde los servicios sociales de base. Por tanto, es probable que la predicción esperada varíe y se observe más aumento del predicho antes del 2020.

En sexto lugar, en el siguiente gráfico se observa una importante disminución en la tendencia de las demandas relacionadas con desajustes convivenciales, siendo ésta significativa a lo largo de los años de estudio. La predicción esperada, por tanto, también es descendente, y se prevé que en 2023 la problemática sobre desajustes convivenciales represente entre el 1,54% y el 1,58%.

**Figura 8.** Datos predictivos para la variable “Desajustes convivenciales”.

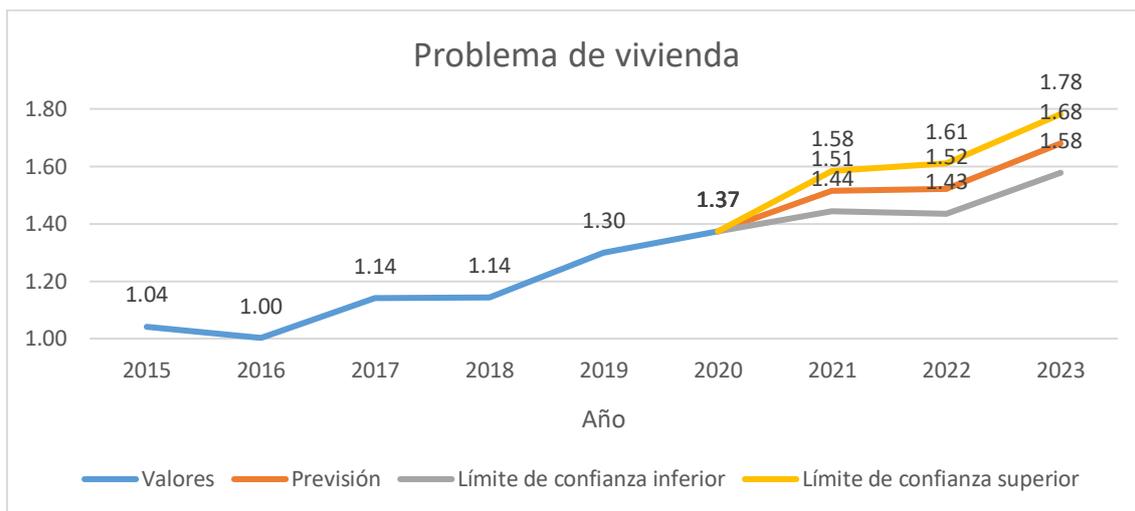


Fuente: Elaboración propia.

Esta aparente disminución de los problemas producidos en ámbito convivencial y familiar puede deberse a la puesta en marcha de talleres, proyectos y acciones de apoyo que se realizan desde los organismos públicos de Vitoria-Gasteiz, tal y como se ha hecho referencia previamente en este trabajo. Cada vez existen más planes de intervención y proyectos con carácter preventivo destinados a identificar conductas problemáticas que pueden derivar en dichos desajustes en el marco de la convivencia.

En séptimo lugar, la figura 9 muestra que la problemática sobre vivienda presenta un aumento significativo desde 2015 hasta 2020, dejando ver una tendencia ascendente en las demandas recogidas en los servicios sociales de base en cuanto a esta situación. A raíz de ello, se observa que la predicción es de claro aumento, logrando en 2023 un porcentaje entre el 1,58% y el 1,78%.

**Figura 9.** Datos predictivos de la variable “Problema de vivienda”.



Fuente: Elaboración propia.

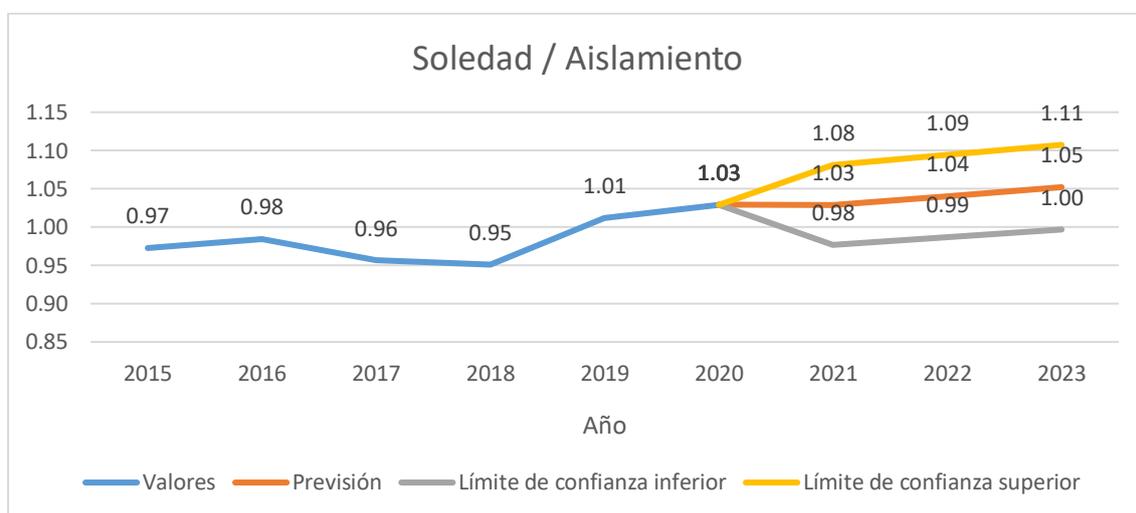
Si bien se reconoce el derecho a la vivienda para el conjunto de la población, las dificultades y obstáculos para obtener un hogar seguro y adecuado resultan cada vez más frecuentes, aumentando las probabilidades de sufrir exclusión social. Una de las razones principales es el aumento de precios de las viviendas; siendo éstas “muy superiores a los incrementos de los salarios, ha provocado que el 42% de la población que vive en régimen de alquiler dedique más del 40% de su renta disponible a pagar la vivienda” (Esade, 2020). Por tanto, se puede decir que la situación de estancamiento de pobreza y la calidad del empleo actual comentadas anteriormente tienen una fuerte correlación con esta problemática.

Por otro lado, haciendo referencia a los datos concretos recogidos en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, parece que “el problema de la vivienda lejos de haber paliado parece haberse agudizado” (Segovia, 2021). Tanto es así, que desde que se tramitó la Ley Vasca de Vivienda “en el conjunto de Euskadi eran 53600 las personas que demandaban una vivienda protegida, de ellas la mayoría en régimen de alquiler, cerca de

40000. Hoy rondan las 76500” (Ibídem). Siguiendo en esta línea, resulta bastante probable que la predicción de aumento sobre las demandas recibidas en los servicios sociales de base alrededor de la problemática de la vivienda sea acertada.

En octavo lugar, se muestra cómo la soledad y/o aislamiento representa un pequeño porcentaje de las problemáticas familiares atendidas desde los servicios sociales de base, además de no haberse detectado ningún cambio significativo en su tendencia durante los años de estudio. Sin embargo, en este gráfico sí que se observa que esta problemática parece continuar en una línea de aumento comenzada en los años 2019 y 2020, por lo que se prevé que en 2023 se encuentre entre el 1% y el 1,11%.

**Figura 10.** Datos predictivos de la variable “Soledad / Aislamiento”.



Fuente: Elaboración propia.

Este aumento parece totalmente justificado dadas las cifras de personas, en especial mayores de 65 años, que viven solas en la provincia de Álava. Ruiz, E. (2021) apunta la siguiente información al respecto:

Según datos proporcionados en 2020 por Eustat, el Instituto Vasco de Estadística, el número de personas que viven solas en Álava se ha más que duplicado en los últimos 18 años. En concreto, se ha disparado hasta alcanzar las casi 43.000 personas, un 106% más que en el año 2002.

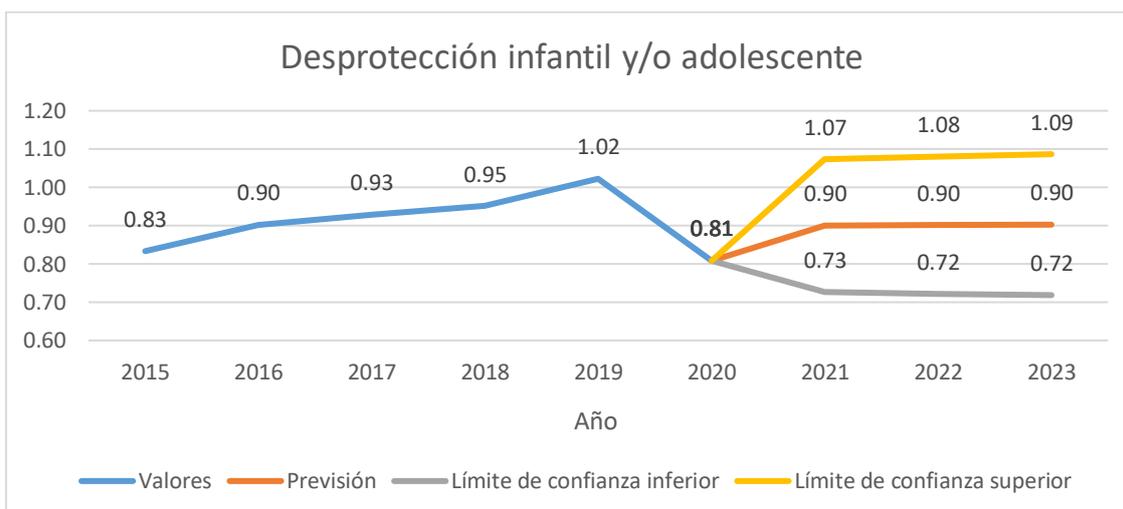
Además de poder atribuir estos datos sobre soledad no deseada al aumento de las demandas relacionadas con la misma en los servicios sociales de base, también se puede

suponer que la soledad y/o aislamiento se trata de un problema infradiagnosticado. Es decir, que la magnitud percibida en estos servicios sobre esta problemática es probablemente inferior a la que realmente se sufre entre la población de la ciudad. Hernández, D. J. (2020:3) argumenta que “la soledad ha sido a lo largo del tiempo una problemática social invisibilizada por el escaso interés que se ha mostrado en su atención”.

Actualmente, existen diversos proyectos y planes dirigidos a detectar y paliar en la medida de lo posible esta problemática, por lo que está adquiriendo mayor importancia durante los últimos años. Sin embargo, “es un asunto que sigue sin recibir una atención adecuada y suficiente, que permita paliar las consecuencias negativas que provoca” (Ibídem). Esto supone que la intervención desarrollada desde los servicios sociales de base resulte insuficiente, pues no puede prever la demanda real sobre esta problemática.

En noveno lugar, en el siguiente gráfico se observa que la problemática sobre desprotección infantil y/o adolescente no ha sufrido cambios significativos durante los años de estudio, aunque en 2020 se percibió un decrecimiento. Teniendo esta tendencia en cuenta, se prevé que en los próximos años hasta 2023 los problemas asociados a la desprotección infantil y/o adolescente se sitúen entre el 0,72% y el 1,09%.

**Figura 11.** Datos predictivos de la variable “Desprotección infantil y/o adolescente”.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta el pequeño porcentaje que representa la atención a esta problemática, es importante resaltar que los servicios sociales de base desarrollan un protocolo de actuación muy marcado, en el que valoran si existe esa situación de desprotección y, en ese caso, de qué tipo o de qué gravedad se trata. La estructura y organización de los servicios sociales ante estos casos y la coordinación con los servicios sociales especializados pueden ser una importante razón para que no se haya percibido un aumento significativo de esta problemática durante los últimos años.

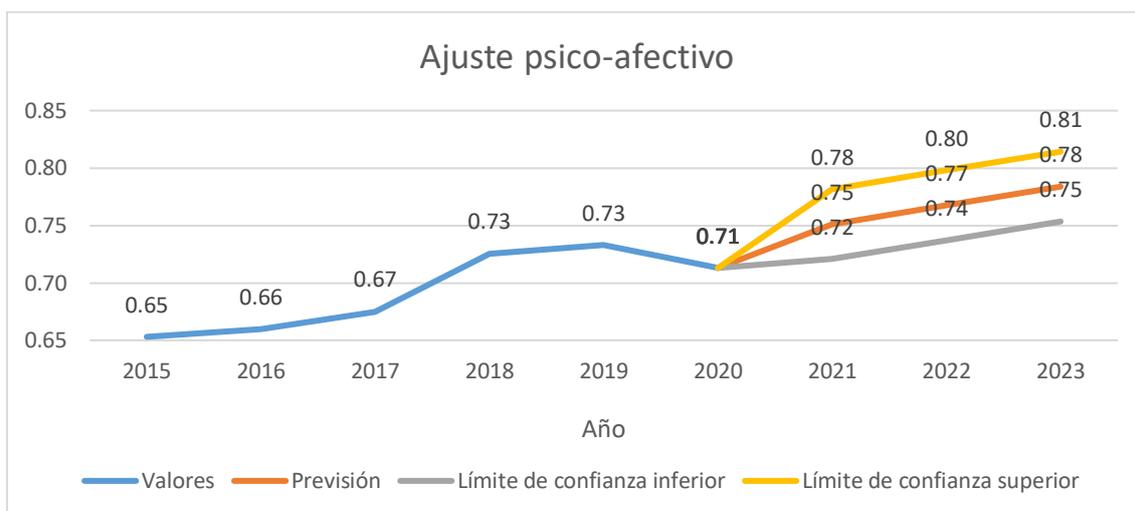
La atención primaria de los servicios sociales es la encargada de poner en marcha planes y programas adecuados a las necesidades y situaciones de desprotección y/o desamparo percibidas en las familias. Entre estos casos, Aguiar Fernández, F. X. et al. (2015:37) hace referencia a la detección de las situaciones de maltrato a menores:

Los Programas de Prevención y Detección de Situaciones de Desprotección y Maltrato Infantil nos permiten conocer la realidad del maltrato infantil de forma más cercana; sin embargo, resulta imprescindible tener en cuenta que los casos detectados representan tan solo la punta del iceberg del maltrato a la infancia.

Por tanto, nos encontramos ante una problemática cuya detección resulta complicada, pues no suele ser exteriorizada por parte de las familias y, en consecuencia, no es totalmente visible a los ojos de los/las trabajadores/as sociales.

En décimo lugar, la figura 12 muestra que la problemática sobre ajuste psico-afectivo ha sufrido un aumento significativo desde 2015 a 2020, aunque su proporción sea mínima entre el total de las problemáticas atendidas desde los servicios sociales de base. La predicción para la misma es de ligero aumento, presentando en 2023 unos porcentajes entre el 0,75% y el 0,81%.

**Figura 12.** Datos predictivos de la variable “Ajuste psico-afectivo”.



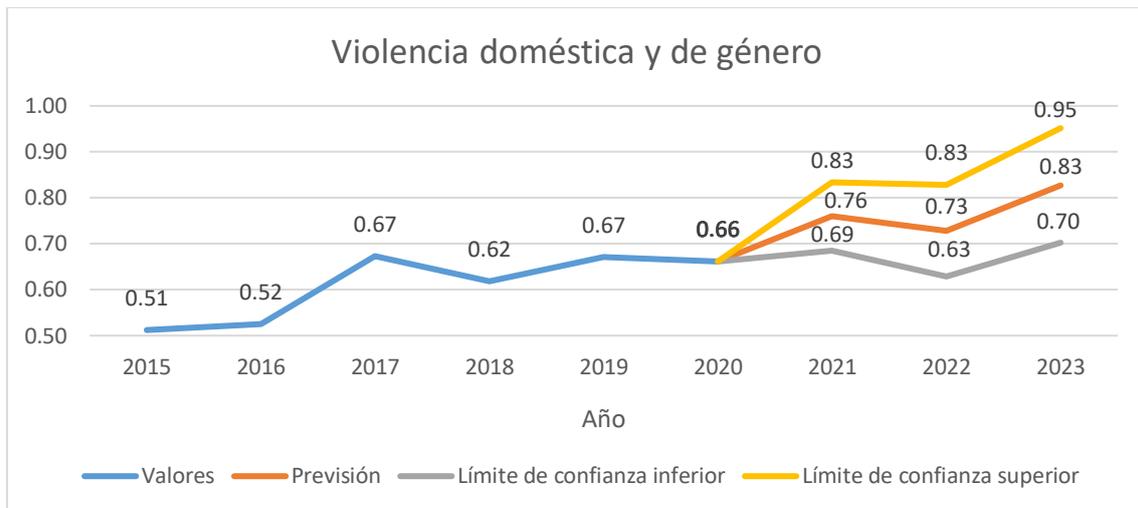
Fuente: Elaboración propia.

Este tipo de problemática se relaciona con el desarrollo psicológico y emocional en el entorno familiar, afectando especialmente al conjunto de menores y adolescentes. Es por ello que el comportamiento y actitudes de los padres y madres frente a los hijos juegan un papel fundamental a la hora de alimentar este problema. “Las actuaciones estrictas e impositivas de los padres generan serias dudas sobre el efecto que tiene en el bienestar psicológico de los hijos, principalmente cuando el entorno cultural y social en el que se estudia dicha relación varía” (Linares et al., 2011, citado por Fuentes, M. et al., 2015:119).

En este sentido, es posible que los cambios educativos en el ámbito de la familia y las transformaciones culturales hayan influido en el aumento de este tipo de situaciones, ya que existen múltiples estudios que afirman la relación directa entre las actitudes de los progenitores y el ajuste psico-afectivo de los y las hijos/as.

En undécimo lugar, tal y como se observa en el gráfico posterior, la tendencia de la violencia doméstica y de género durante los años de estudio ha sido de aumento, siendo éste significativo. Como consecuencia, la predicción para las problemáticas familiares alrededor de la violencia doméstica y de género es de aumento, por lo que se prevé que para 2023 representará un porcentaje desde el 0,70% hasta el 0,95%.

**Figura 13.** Datos predictivos de la variable “Violencia doméstica y de género”.



Fuente: Elaboración propia.

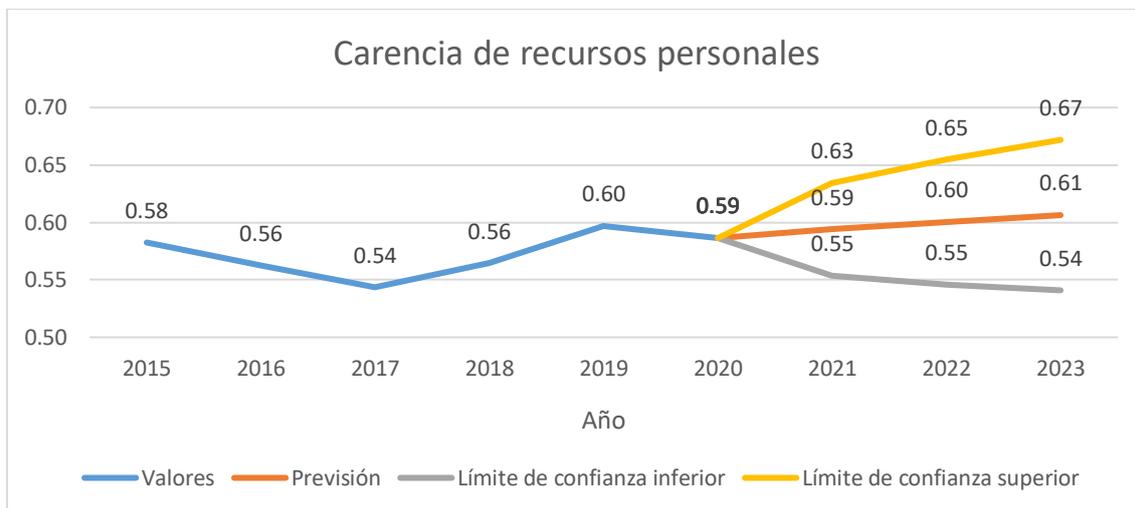
A lo largo de los últimos años, han existido diversos movimientos y campañas que han logrado visibilizar mucho más este tipo de violencia, logrando hacer mayor eco de su gravedad y de la necesidad de erradicarla. Esto ha desembocado en un aumento de las denuncias interpuestas por mujeres víctimas, y a su vez Portalés Palamós, M. (2019:26) argumenta que “el aumento de las denuncias por violencia de género le ha dado más visibilidad al problema social que suponen estas actitudes machistas que atentan contra la vida de las mujeres”.

Aunque el aumento de estas denuncias tanto en los servicios sociales de base como por vía judicial han aumentado hasta 2020, existen otros factores que pueden influir en su previsión de cara a los próximos años. Es inevitable resaltar el efecto que la pandemia del COVID-19 puede tener en este tipo de situaciones, pues el descenso de las denuncias asociado a la crisis sanitaria parece contradecirse con el aumento de la violencia doméstica que muchos/as expertos/as expresan. “Hay mayor control por los maltratadores desde los hogares hacia las víctimas [...]. La crisis también puede afectar a las víctimas directamente, ante la pérdida de trabajo pierden la independencia y la seguridad económica” (Poyatos, G. citado por Rincón, R. y Valdés, I., 2022).

Por tanto, nos encontramos ante otro tipo de problemática invisibilizada en muchas de sus esferas y, por tanto, infradiagnosticada en cuanto a los datos de demandas en los servicios sociales de base se refiere.

En duodécimo lugar, en el siguiente gráfico se observa que la problemática asociada a la carencia de recursos personales presenta una tendencia sin grandes variaciones. En este caso, la predicción para 2023 es que el porcentaje que representa este tipo de situaciones se sitúe entre el 0,54% y el 0,67%.

**Figura 14.** Datos predictivos de la variable “Carencia de recursos personales”.

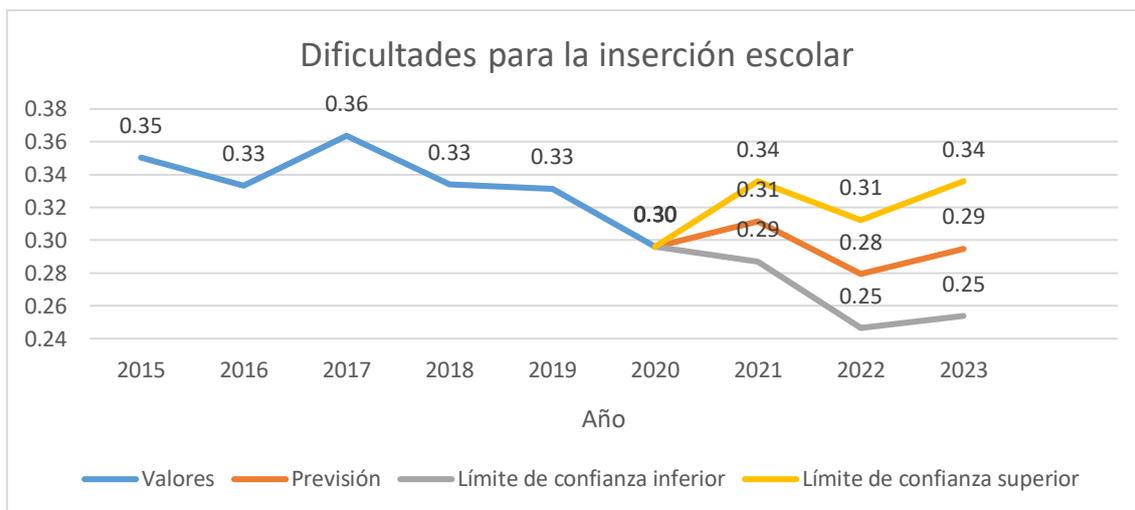


Fuente: Elaboración propia.

Previamente se ha explicado que desde los servicios sociales de base se atienden demandas relacionadas con la escasez de recursos para un nivel digno de vida y bienestar, que posibilite la inserción social de la familia que lo solicite. Por tanto, el porcentaje que ha representado a esta problemática durante los años de estudios puede ser mínimo debido a las problemáticas específicas que realmente representan esa carencia de recursos, como son los casos del problema económico o el que hace referencia a la vivienda.

En decimotercer lugar, en cuanto a la problemática que engloba las dificultades para la inserción escolar se observa que la tendencia ha sido medianamente estable y que no ha sufrido cambios significativos desde 2015 hasta 2020. De acuerdo a su predicción, se espera que en 2023 se sitúe entre el 0,25% y el 0,34%.

**Figura 15.** Datos predictivos de la variable “Dificultades para la inserción escolar”.



Fuente: Elaboración propia.

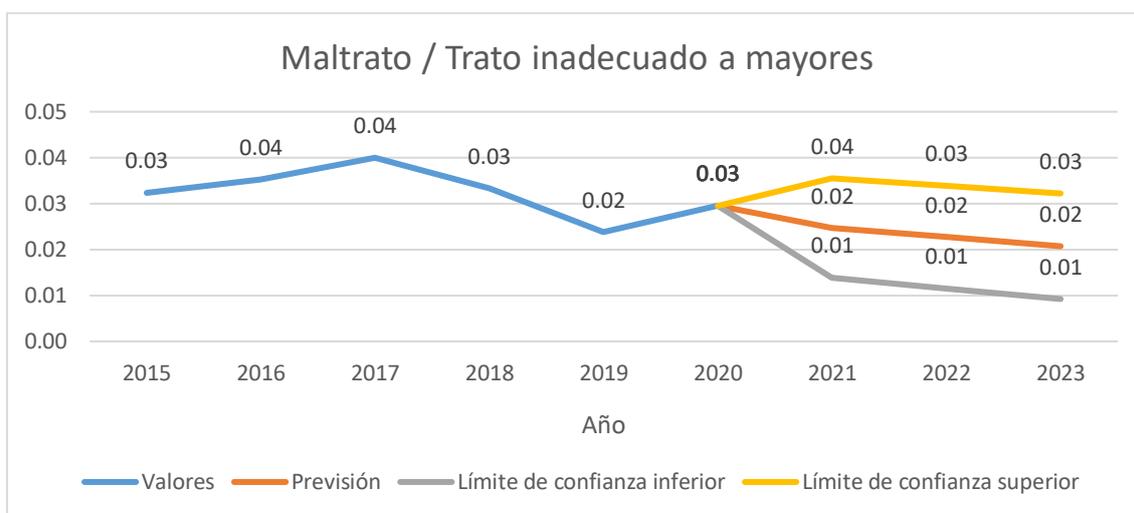
Aunque no presenta un porcentaje importante en comparación con el resto de problemáticas tratadas en los servicios sociales de base, se encuentra directamente relacionada con las situaciones de familias que sufren exclusión social. Por tanto, se podría estar hablando de más casos que los realmente detectados si valoramos esa problemática en sus diferentes grados. Es importante recalcar esta unión, ya que Moreno Yus, M. A. (2013:363) recuerda que “la exclusión social disminuye las posibilidades de desarrollar capacidades y, en cambio, favorece la exclusión educativa y el bajo logro escolar”.

Esta problemática se ha visto especialmente influida, una vez más, por la pandemia sufrida desde 2020 y el confinamiento derivado de la misma. Si bien existía un porcentaje de la población estudiantil que no se encontraba insertada, debido a factores culturales, económicos y/o sociales, los efectos de la crisis sanitaria en la educación no han hecho más que aumentar esa proporción de alumnado excluido.

La adaptación de la educación a la vía telemática y la necesidad de algunos recursos personales de los que muchas familias carecían provocó dificultades para la inserción escolar de numerosos menores. Cabrera, L. (2020:128) hace referencia a los cierres escolares de la siguiente manera: “las familias, por su parte, se enfrentan al cierre escolar con desiguales recursos electrónicos y con diferentes capacidades de ayudas asociadas a su formación, principalmente”.

En decimocuarto lugar, la figura 16 muestra que el porcentaje que representa la problemática de maltrato o trato inadecuado a mayores es especialmente pequeño, y su tendencia demuestra que se viene manteniendo en esas cifras mínimas desde 2015. La predicción para el maltrato y/o trato inadecuado a mayores es de mantenerse en la misma línea que se viene dando desde 2015. Se espera que en 2023 se encuentre entre el 0,01% y el 0,03%.

**Figura 16.** Datos predictivos de la variable “Maltrato / Trato inadecuado a mayores”.

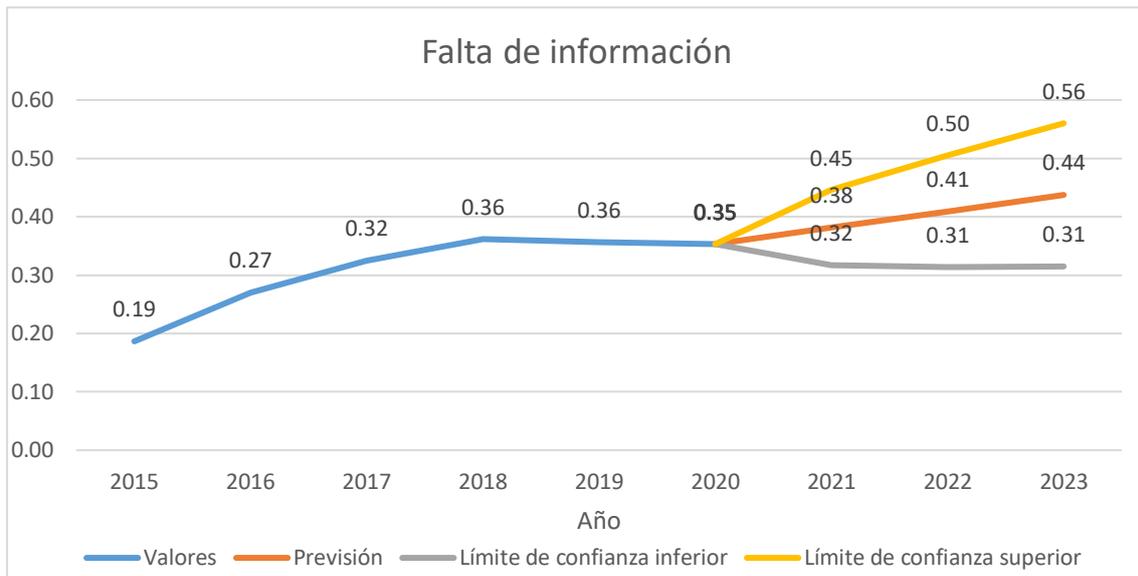


Fuente: Elaboración propia.

Aunque esta realidad no parece tener mucho protagonismo entre las familias atendidas por los servicios sociales de base, podría ser otra de las problemáticas invisibilizadas por la falta de demanda o denuncia de las personas afectadas por la misma. La esperanza de vida y el número de personas mayores en la sociedad alavesa es cada vez mayor, pero el nivel de trato inadecuado a éstas no parece aumentar. Sin embargo, Castilla Mora, M. R. (2015:97) destaca que “la edad está asociada a un aumento de problemas de salud y a un mayor deterioro tanto físico como psíquico, lo que puede hacer a la persona mayor más dependiente y, por tanto, más vulnerable al maltrato”.

En último lugar, la problemática sobre falta de información (de forma exclusiva) presenta una tendencia de aumento significativo durante los años de estudio. En consecuencia, la predicción es también de aumento, situándose en 2023 entre el 0,31% y el 0,56%.

**Figura 17.** Datos predictivos de la variable “Falta de información”.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta el incremento de las problemáticas presentes en la sociedad y la saturación de los servicios sociales de base ante las mismas, resulta evidente que cada vez más personas y/o familias acudan en busca de información; ya sea de manera puntual, preventiva o con el objetivo de solicitar algún tipo de servicio y/o prestación.

## 6. CONCLUSIONES

Tal y como se ha expuesto al inicio de este trabajo, este estudio buscaba analizar la situación actual y los cambios que están sufriendo las problemáticas atendidas desde los Servicios Sociales de Base de Vitoria-Gasteiz, valorando su tendencia en un período de tiempo de 6 años y su predicción de cara al futuro.

A través de los distintos apartados en los que se ha estructurado el trabajo, se han podido contextualizar de manera detallada los principales elementos de este estudio, aportando tanto un análisis descriptivo como una valoración cuantitativa de los mismos. Además, la creación de nuevos datos a partir de los recogidos y estudiados ha permitido lograr de manera satisfactoria los objetivos generales planteados inicialmente.

Junto a ello, la utilización de distintas herramientas informáticas ha facilitado el análisis de la evolución y la elaboración de la predicción para cada una de las variables estudiadas, por lo que se han podido obtener resultados mayoritariamente concluyentes. A su vez, estos resultados han permitido la discusión sobre la relación entre los datos obtenidos y los acontecimientos sociales actuales.

Teniendo esto en cuenta, una de las conclusiones principales es que hay problemáticas cada vez más presentes en nuestra sociedad, las cuales normalmente acompañan a los períodos de menor auge económico, político y social. Éstas son, en concreto, las problemáticas de limitación de la autonomía personal, salud, vivienda, ajuste psicoafectivo y violencia doméstica y/o de género. Su aumento es visible a lo largo de los años y se encuentra directamente relacionado con las vivencias que la población general padece.

Sin embargo, se ha podido demostrar que algunas de las problemáticas estudiadas constituyen un problema importante en la mayoría de las familias de la sociedad actual y, por el contrario, no tienen el protagonismo equivalente entre las demandas recibidas en los servicios sociales de base; en especial, las relacionadas con el ámbito laboral, con la soledad y, pese a su aumento, la relativa a la violencia doméstica y/o de género. Por tanto, sería interesante llevar a cabo otro estudio sobre las razones para no solicitar ayuda o expresar la existencia de ciertos tipos de problemática, así como para la invisibilización de algunas de ellas.

Por otro lado, es necesario destacar que los datos generados respecto al total de las familias empadronadas en Vitoria-Gasteiz son aproximados, por lo que el análisis de la tendencia también lo es en cierta medida. Además, es importante tener en cuenta que cada una de las predicciones propuestas se va a ver influida y condicionada en la realidad por la pandemia del COVID-19, pues ha constituido un acontecimiento que ha afectado a todas las esferas de la población. Este trabajo se ha realizado con los datos que se encontraban al alcance en el momento del inicio del estudio, por lo que en adelante sería posible analizar en mayor profundidad la evolución y situación de las distintas problemáticas.

Valorando las circunstancias y recursos con los que se ha desarrollado este trabajo, considero que los resultados obtenidos podrían ser de gran ayuda para la organización y

planificación de los servicios sociales de base de cara a los próximos años. El conocimiento sobre la magnitud de cada problemática en los próximos años supone la capacidad de una planificación preventiva por parte de los servicios sociales, lo que facilitará la disposición de servicios y recursos disponibles para las familias atendidas. Además, el análisis de la tendencia de cada una de las problemáticas también permite reflexionar sobre si la atención de los servicios sociales de base viene siendo adecuada en estos últimos años, o si cabrían aspectos de mejora que pudieran disminuir el peso de algunas necesidades de las familias de Vitoria-Gasteiz.

De igual manera, sería interesante seguir desarrollando muchas más cuestiones relacionadas con este estudio, ya que permitiría profundizar en mayor medida en cada uno de los resultados obtenidos. Creo que sería muy útil y enriquecedor volver a realizar un trabajo de estas características una vez que se obtengan datos más exactos de los estragos de la pandemia del COVID-19 en el ámbito de los servicios sociales de base, para así poder ofrecer respuestas mucho más concluyentes.

## BIBLIOGRAFÍA

Aguilar Fernández, F. X. et al. (2015). La familia y la intervención preventiva socioeducativa: hacia la identificación del maltrato infantil. *Revista Educativa Hekademos*, 17, 31-41.

Aguilar Hendrickson et al. (2012). Los servicios sociales frente a la exclusión. *Zerbitzuan*, 51, 9-26.

Alemán Bracho, C. y Alonso Seco, J. M. (2012). Servicios sociales para personas en situación de desventaja económica y social. *Revista Atlántida*, 4, 119-136.

Alguacil, A. (2017). Revisando el acceso a la vivienda de la juventud española. *INGURUAK*, 62, 95-107.

Alonso Seco, J. M. y Gonzalo González, B. (1997). *La asistencia social y los servicios sociales en España* (1ª. ed.). Madrid: Boletín Oficial del Estado.

Ararteko (2016). La situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi: Situación actual y propuestas de mejora. *Informes Extraordinarios*. Recuperado de [https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/gipuzkoa/files/Colegio/ARGITALPE\\_NAK/La%20situaci%c3%b3n%20de%20los%20SSociales%20municipales%202016%20Ararteko.pdf](https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/gipuzkoa/files/Colegio/ARGITALPE_NAK/La%20situaci%c3%b3n%20de%20los%20SSociales%20municipales%202016%20Ararteko.pdf)

Arrieta Frutos, F. y Sobremonte de Mendicuti, E. (2016). Elementos para un relato de la gobernanza del Sistema Vasco de Servicios Sociales. *Zerbitzuan*, 61, 5-20.

Arrieta Frutos, F. (2019). *El archipiélago del bienestar: Los Servicios Sociales en el País Vasco* (1ª ed.). Catarata.

Ayala García, S. (2018). Marco jurídico – conceptual del sistema público de los Servicios Sociales. *BARATARIA, Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 24, 225-234.

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (2021). a. *Servicios Sociales de Base*. Recuperado de [https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/was/contenidoAction.do?uid=u25e08f9d\\_14a56aaea69\\_7e95&idoma=es](https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/was/contenidoAction.do?uid=u25e08f9d_14a56aaea69_7e95&idoma=es) b. *Servicio Municipal de Urgencias Sociales*. Recuperado de [https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/was/contenidoAction.do?uid=7741619a\\_121330ee5c2\\_7feb&idioma=es](https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/was/contenidoAction.do?uid=7741619a_121330ee5c2_7feb&idioma=es) c. *Guía de recursos y servicios para las personas mayores en Vitoria - Gasteiz*.

Berdonces, J. C. (2021, enero 9). Los 2.366 nuevos parados de Vitoria disparan la tasa de desempleo al 13,6% en el año del COVID. *El Correo*. Recuperado 31 mayo 2022, de <https://www.elcorreo.com/alava/araba/2366-nuevos-parados-20210109210946-nt.html>

Briceño Rodón, W. y Gillezeau, P. (2012). Argumentos sobre el Estado de Bienestar. *Revista Negotium*, 23, 26-66.

Cabrera, L. (2020). Efectos del coronavirus en el sistema de enseñanza: aumenta la desigualdad de oportunidades educativas en España. *Revista de Sociología de la Educación-RASE*, 13(2) Especial, COVID-19, 114-139.

Cárdenas del Rey, L. (2020). La segmentación laboral durante la recuperación económica: empleo atípico y rotación. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 38(1), 125-144.

Castilla Mora, M. R. (2015). El maltrato a personas mayores atendidas por los servicios sociales (Tesis doctoral, Universidad de Málaga). [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/10057/TD\\_Castilla\\_Mora.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/10057/TD_Castilla_Mora.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Conde-Ruiz, J. I. y González, C. (2021). El proceso de envejecimiento en España. *Estudios sobre la Economía Española*.

Consejo General de Trabajo Social (2021). *Servicios Sociales*. Recuperado de [https://www.cgtrabajosocial.es/ejes\\_sss\\_inicio](https://www.cgtrabajosocial.es/ejes_sss_inicio)

Consejo Vasco de Bienestar Social (2004). Cuarto Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en la CAPV; Año 2011. *SIIS Centro de Documentación y Estudios*. Recuperado de <http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/2850/137028.pdf?sequence=1&rd=003189925236269>

Consejo Vasco de Bienestar Social (2007). Sexto Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en la CAPV; Años 2004 y 2005. *SIIS Centro de Documentación y Estudios*. Recuperado de [https://www.izenpe.com/s15-4812/es/contenidos/informacion/publicaciones\\_organos\\_ss/es\\_public/adjuntos/informe\\_6\\_2004\\_2005.pdf](https://www.izenpe.com/s15-4812/es/contenidos/informacion/publicaciones_organos_ss/es_public/adjuntos/informe_6_2004_2005.pdf)

Consejo Vasco de Bienestar Social (2009). VII Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en la CAPV. *SIIS Centro de Documentación y Estudios*. Recuperado de [https://www.izenpe.eus/s15-4812/es/contenidos/informacion/publicaciones\\_organos\\_ss/es\\_public/adjuntos/VII%20Informe%20CVBS%20\(definitivo\).pdf](https://www.izenpe.eus/s15-4812/es/contenidos/informacion/publicaciones_organos_ss/es_public/adjuntos/VII%20Informe%20CVBS%20(definitivo).pdf)

Consejo Vasco de Servicios Sociales (2011). I Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en Euskadi. *SIIS Centro de Documentación y Estudios*. Recuperado de [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones\\_organos\\_ss/eu\\_public/adjuntos/Informe%20Consejo%20Vasco%20de%20Servicios%20Sociales.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_organos_ss/eu_public/adjuntos/Informe%20Consejo%20Vasco%20de%20Servicios%20Sociales.pdf)

Consejo Vasco de Servicios Sociales (2012). II Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en la CAPV. *SIIS Centro de Documentación y Estudios*. Recuperado de [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones\\_organos\\_ss/es\\_public/adjuntos/Informe%20CVSS%202011%2020022012.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_organos_ss/es_public/adjuntos/Informe%20CVSS%202011%2020022012.pdf)

Consejo Vasco de Servicios Sociales (2015). IV Informe. *SIIS Centro de Documentación y Estudios*. Recuperado de [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones\\_organos\\_ss/es\\_public/adjuntos/IV%20Informe%20CVSS.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_organos_ss/es_public/adjuntos/IV%20Informe%20CVSS.pdf)

Consejo Vasco de Servicios Sociales (2016). V Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en Euskadi. *SIIS Centro de Documentación y Estudios*. Recuperado de <https://www.siiis.net/es/investigacion/ver-estudio/507/>

Constitución española. BOE núm. 311, de 29 de diciembre de 1978.

Consuegra, F. (2007). Elementos básicos del Anteproyecto de ley de servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. *Zerbitzuan*, 41, 7-20.

Decreto 353/2013, de 28 de mayo, de Ficha Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del instrumento de diagnóstico social del Sistema Vasco de Servicios Sociales, BOPV núm. 121 (2013).

Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, BOPV núm. 206 (2015).

Dehesa Santisteban, F. (2016). De la beneficencia pública al Sistema Vasco de Servicios Sociales. *Gaceta Médica de Bilbao*, 113(2), 45-53.

Del Val López, R. (2019). *Mayores en soledad: análisis y propuesta de mejora* (Trabajo de Fin de Grado). Universidad de Valladolid, Castilla y León.

Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia (2021). *MEMORIA 2020*. Recuperado de <https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/23/35/92335.pdf>

Diputación Foral de Álava (2021). *Servicios Sociales*. Recuperado de <https://web.araba.eus/es/servicios-sociales>

Emakunde (2020). *Datos sobre la violencia contra las mujeres*. CAE, 2019. Recuperado de [https://www.eustat.eus/elementos/Violencia-contra-las-mujeres-Informe-anual-2019/inf0017631\\_c.pdf](https://www.eustat.eus/elementos/Violencia-contra-las-mujeres-Informe-anual-2019/inf0017631_c.pdf)

EMISER (2021). *¿Cuáles son los colectivos con más dificultades de inserción laboral?* Recuperado de <https://www.emiser.es/cuales-son-los-colectivos-con-mas-dificultades-de-insercion-laboral>

Esade (2020, enero 27). El acceso a la vivienda, un problema de todos. *Do Better*. Recuperado de [https://dobetter.esade.edu/es/acceso-vivienda-alquiler?wrapper\\_format=html](https://dobetter.esade.edu/es/acceso-vivienda-alquiler?wrapper_format=html)

EUSTAT (2021). *Estadística de recursos para personas sin hogar 2020*. Recuperado de [https://www.eustat.eus/elementos/en-2020-ano-de-la-pandemia-los-centros-para-personas-sin-hogar-de-la-ca-de-euskadi-atendieron-diariamente-un-165-mas-de-personas-que-en-2018/not0019069\\_c.html](https://www.eustat.eus/elementos/en-2020-ano-de-la-pandemia-los-centros-para-personas-sin-hogar-de-la-ca-de-euskadi-atendieron-diariamente-un-165-mas-de-personas-que-en-2018/not0019069_c.html)

EUSTAT (2021). *Proporción de personas en riesgo de pobreza o exclusión social: indicador AROPE, considerando el umbral nacional de pobreza*. Indicadores de la Agenda 2030 C.A. de Euskadi. 2010-2019. Recuperado de [https://www.eustat.eus/elementos/ele0018600/proporcion-de-personas-en-riesgo-de-pobreza-o-exclusion-social-indicador-arope-considerando-el-umbral-nacional-de-pobreza-indicadores-de-la-agenda-2030-ca-de-euskadi/tbl0018625\\_c.html](https://www.eustat.eus/elementos/ele0018600/proporcion-de-personas-en-riesgo-de-pobreza-o-exclusion-social-indicador-arope-considerando-el-umbral-nacional-de-pobreza-indicadores-de-la-agenda-2030-ca-de-euskadi/tbl0018625_c.html)

EUSTAT (2022). *Las personas ocupadas aumentan en 8300 y la tasa de paro baja al 9,1% en el primer trimestre de 2022 en la C.A. de Euskadi*. Recuperado de [https://www.eustat.eus/elementos/ele0019700/las-personas-ocupadas-aumentan-en-8300-y-la-tasa-de-paro-baja-al-91-en-el-primer-trimestre-de-2022-en-la-ca/not0019786\\_c.html](https://www.eustat.eus/elementos/ele0019700/las-personas-ocupadas-aumentan-en-8300-y-la-tasa-de-paro-baja-al-91-en-el-primer-trimestre-de-2022-en-la-ca/not0019786_c.html)

Fantova, F. (2008). *Sistemas públicos de servicios sociales: nuevos derechos, nuevas respuestas*. Recuperado de [https://www.academia.edu/download/31895399/Sistemas\\_publicos\\_de\\_servicios\\_sociales\\_Nuevos\\_derechos\\_nuevas\\_respuestas\\_\(2008\).pdf](https://www.academia.edu/download/31895399/Sistemas_publicos_de_servicios_sociales_Nuevos_derechos_nuevas_respuestas_(2008).pdf)

Fantova, F. (2015). Crisis de los cuidados y servicios sociales. *Zerbitzuan*, 60, 47-62.

Fantova, F. (2017). Servicios sociales e inclusión social: análisis y perspectivas en el País Vasco. *Zerbitzuan*, 64, 9-31.

Farge Collazos, C. (2007). El Estado de Bienestar. *Enfoques XIX*, 2, 45-54.

Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil (2021). *Guía Instrumento BALORA, para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los Servicios Sociales Municipales y Territoriales de Atención a la Infancia*

y *Adolescencia en la Comunidad Autónoma Vasca*. Recuperado de <https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1.asp?sec=7&subs=73&cod=753&page=>

Fernández Alonso, M. C. (2003). Violencia doméstica. *Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria*. Recuperado de <https://www.semfyec.es/wp-content/uploads/2016/07/violencia-domestica.pdf>

Fuentes, M. et al. (2015). Los estilos parentales de socialización y el ajuste psicológico. Un estudio con adolescentes españoles. *Revista de Psicodidáctica*, 20(1), 117-138.

Fundación FOESSA (2019). Informe sobre exclusión y desarrollo social en el País Vasco. *Informes Territoriales*. Recuperado de <https://www.foessa.es/main-files/uploads/sites/16/2019/11/PAIS-VASCO-VIII-Informe-FOESSA.pdf>

García, P. y Millán, A. (2020). Crisis por COVID-19 y abordaje integral de la salud. *Escuela Andaluza de Salud Pública*. Recuperado de <https://www.easp.es/web/coronavirusysaludpublica/crisis-por-covid-19-y-abordaje-integral-de-la-salud/>

Gobierno Vasco (2012). *Modelo de Diagnóstico Social*. Recuperado de [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento\\_valoracion/es\\_instrumento\\_adjuntos/Modelo%20diagnostico%20social-junio-2012.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrumento_adjuntos/Modelo%20diagnostico%20social-junio-2012.pdf)

Gobierno Vasco (2016). *Estrategia vasca de envejecimiento activo 2015-2020*. Recuperado de [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones\\_ss/es\\_publica/adjuntos/estrategia%20vasca%20de%20envejecimiento%20activo.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_ss/es_publica/adjuntos/estrategia%20vasca%20de%20envejecimiento%20activo.pdf)

Gobierno Vasco (2016). Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco 2016 - 2019. Recuperado de [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/planes\\_ss/es\\_planes/adjuntos/PLAN%20ESTRATEGICO%202016-2019%20CAST.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/planes_ss/es_planes/adjuntos/PLAN%20ESTRATEGICO%202016-2019%20CAST.pdf)

Gobierno Vasco (2018). *IV Plan Vasco de Inclusión 2017 – 2021*. Recuperado de [https://www.euskadi.eus/contenidos/documentacion/doc\\_sosa\\_028\\_iv\\_plan\\_inclusion/es\\_def/adjuntos/IV%20PLAN%20VASCO%20DE%20INCLUSION.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/documentacion/doc_sosa_028_iv_plan_inclusion/es_def/adjuntos/IV%20PLAN%20VASCO%20DE%20INCLUSION.pdf)

Gobierno Vasco (2021). *Servicios Sociales, toda la población*. Recuperado de [https://www.euskadi.eus/servicios-sociales-toda-la-poblacion/web01-a2gizar/es/#id\\_0](https://www.euskadi.eus/servicios-sociales-toda-la-poblacion/web01-a2gizar/es/#id_0)

Gómez Alguacil, J. (2012). La quiebra del incompleto sistema de Servicios Sociales en España. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(1), 63-74.

Hernández, D. J. (2020). Prevención de la soledad en personas mayores. Propuesta de intervención (Trabajo de Fin de Máster, Universidad de La Laguna). <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/22874/Prevencion%20de%20la%20Soledad%20en%20Personas%20Mayores.%20Propuesta%20de%20intervencion%20c2%bf..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández Pedreño, M. (2013). Exclusión residencial. En M. Hernández (Coord.), *Vivienda y exclusión residencial* (p. 109-139). Murcia: Universidad de Murcia.

Iborra Marmolejo, I. (2008). Maltrato de personas mayores en la familia en España. *Centro Reina Sofía*.

Instituto Nacional de Administración Pública (2021). Los Servicios Sociales ante la pandemia: el coste emocional. *Informe Septiembre 2021*. Recuperado de [https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/contenidos/documentacion/doc\\_sosa\\_7\\_inform\\_coste\\_emocio/es\\_def/index.shtml](https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/contenidos/documentacion/doc_sosa_7_inform_coste_emocio/es_def/index.shtml)

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, BOE núm. 80 (1985).

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, BOE núm. 299 (2006).

Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, BOE núm. 242 (2011).

López-Aróstegui, R. (2016). Ley de Servicios Sociales y Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios de la CAPV: Aproximación a la intervención socioeducativa en el nuevo escenario de los Servicios Sociales. *Colegio de Educadoras y Educadores Sociales del País Vasco*. Recuperado de [https://www.ceespv.org/www/attachments/article/723/Jornada\\_CES\\_Rafa\\_Lopez\\_Arostegi.pdf](https://www.ceespv.org/www/attachments/article/723/Jornada_CES_Rafa_Lopez_Arostegi.pdf)

Martín Cabrera, E. y Suárez Martín, H. (2018). La investigación en desprotección infantil. *Cuadernos de Trabajo Social*, 31(1), 177-186.

Martínez Orduna, C. (2014, junio 14). Los servicios sociales, a debate. *Diario de Noticias de Álava*. Recuperado 17 de mayo 2022, de <https://www.noticiasdealava.eus/araba/2014/06/14/servicios-sociales-debate/245545.html>

Masanet, E. y La Parra, D. (2011). Relación entre el número de horas de cuidado informal y el estado de salud mental de las personas cuidadoras. *Revista Española de Salud Pública*, 3, 257-266.

Moreno, L. (2009). *Reformas de las políticas de bienestar en España* (1.<sup>a</sup> ed.). Madrid: España Editores.

Moreno Yus, M. A. (2013). La guetización escolar, una nueva forma de exclusión educativa. *Revista de Educación*, 361, 358-378.

Navarro, V. (2004). *El Estado del Bienestar en España*. España: Tecnos.

Ocaña et al. (2020). *Impacto social de la pandemia en España. Una evaluación preliminar*. FUNCAS.

Portalés Palamós, M. (2019). *El movimiento #MeToo y la cobertura de la violencia de género en la prensa digital española* (Trabajo Fin de Grado). Universidad Jaume I.

Quílez Clavero, A. (2016). Servicios sociales comunitarios ante un caso de persona mayor semiabandonada con demencia. *Revista internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 5, 31-38.

Rincón, R. y Valdés, I. (2022). Las denuncias por violencia machista comienzan a volver a los niveles anteriores a la pandemia. *El País*. Recuperado el 14 mayo 2022, de <https://elpais.com/sociedad/2022-03-11/las-denuncias-por-violencia-machista-comienzan-a-volver-a-los-niveles-anteriores-a-la-pandemia.html>

Rodrigo, M. J. et al. (2004). Relaciones padres-hijos y estilos de vida en la adolescencia. *Psicothema*, 16(2), 203-210.

Ruiz, E. (2021, mayo 9). La soledad no deseada se asienta entre las personas mayores. *Diario de Noticias de Álava*. Recuperado de <https://www.noticiasdealava.eus/araba/2021/05/10/soledad-deseada-asienta-personas-mayores/1097640.html>

Salazar Silva, F. (2006). Teoría económica y Estado del Bienestar: Una aproximación. *Cuadernos de Administración*, 35, 128-143.

Salido, O. (2018). Crisis económica y clases sociales: todos perdemos, sobre todo los más pobres. *Observatorio Social la Caixa*. Recuperado de <http://www.pensamientocritico.org/wp-content/uploads/2018/08/Salido-ag-2018.pdf>

Sanzo González, L. (2016). El impacto social de la crisis de ingresos en España. *Zerbitzuan*, 62, 11-24.

Segovia, M. (2021, octubre 7). Ley vasca de vivienda, un lustro con menos oferta, más cara y una demanda disparada. *El Independiente*. Recuperado de

<https://www.elindependiente.com/espana/2021/10/07/ley-vasca-de-vivienda-un-lustro-con-menos-oferta-mas-cara-y-una-demanda-disparada/>

Tokman, V. (2006). Inserción laboral, mercados de trabajo y protección social. *Financiamiento del desarrollo*, 170.

Vidal Fernández, F. (2006). *Exclusión social y Estado de Bienestar en España: V Informe Fuhem de Políticas Sociales* (1ª. ed.). Madrid: Icaria Editorial.

Yusta Tirado, R. (2019). La soledad no deseada en el ámbito de la gerontología. *Trabajo Social Hoy*, 88, 25-42.

## ANEXOS

### ANEXO 1: TABLAS SOBRE EL NÚMERO DE EXPEDIENTES FAMILIARES ATENDIDOS SEGÚN PROBLEMÁTICA DETECTADA EN VITORIA-GASTEIZ DESDE 2015 HASTA 2020.

Tabla 2.- Número de expedientes familiares atendidos según problemática detectada en Vitoria – Gasteiz en el año 2015.

	Expedientes	
	n	%
Problema económico	7585	28,66%
Dificultades para la inserción laboral	4899	18,51%
Limitación de la autonomía personal	2173	8,21%
Dificultades para la inserción social	2294	8,67%
Salud	1871	7,07%
Desajustes convivenciales	2214	8,36%
Problema de vivienda	1094	4,13%
Soledad/aislamiento	1022	3,86%
Desprotección infantil y adolescente	876	3,31%
Ajuste psico-afectivo	686	2,59%
Violencia doméstica y de género	538	2,03%
Carencia de recursos personales	612	2,31%
Dificultades para la inserción escolar	368	1,39%
Maltrato/trato inadecuado a mayores	34	0,13%
Falta de información (de forma exclusiva)	196	0,74%
Abandono del hogar	6	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>26468</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

Tabla 3.- Número de expedientes familiares atendidos según problemática detectada en Vitoria-Gasteiz en el año 2016.

	Expedientes	
	n	%
Problema económico	7480	27,98%
Dificultades para la inserción laboral	4733	17,70%
Limitación de la autonomía personal	2520	9,43%
Dificultades para la inserción social	2286	8,55%
Salud	2023	7,57%
Desajustes convivenciales	2146	8,03%
Problema de vivienda	1053	3,94%
Soledad/aislamiento	1034	3,87%
Desprotección infantil y adolescente	948	3,55%
Ajuste psico-afectivo	693	2,59%
Violencia doméstica y de género	551	2,06%
Carencia de recursos personales	591	2,21%
Dificultades para la inserción escolar	350	1,31%
Maltrato/trato inadecuado a mayores	37	0,14%
Falta de información (de forma exclusiva)	284	1,06%
Abandono del hogar	4	0,01%
TOTAL	26733	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

Tabla 4.- Número de expedientes familiares atendidos según problemática detectada en Vitoria-Gasteiz en el año 2017.

	Expedientes	
	n	%
Problema económico	7291	26,85%
Dificultades para la inserción laboral	4444	16,37%
Limitación de la autonomía personal	2975	10,96%
Dificultades para la inserción social	2253	8,30%
Salud	2169	7,99%
Desajustes convivenciales	2088	7,69%
Problema de vivienda	1199	4,42%
Soledad/aislamiento	1005	3,70%
Desprotección infantil y adolescente	976	3,59%
Ajuste psico-afectivo	709	2,61%
Violencia doméstica y de género	707	2,60%
Carencia de recursos personales	571	2,10%
Dificultades para la inserción escolar	382	1,41%
Maltrato/trato inadecuado a mayores	42	0,15%
Falta de información (de forma exclusiva)	341	1,26%
Abandono del hogar	3	0,01%
TOTAL	27155	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

Tabla 5.- Número de expedientes familiares atendidos según problemática detectada en Vitoria-Gasteiz en el año 2018.

	Expedientes	
	n	%
Problema económico	7296	26,53%
Dificultades para la inserción laboral	4291	15,60%
Limitación de la autonomía personal	3304	12,01%
Dificultades para la inserción social	2291	8,33%
Salud	2357	8,57%
Desajustes convivenciales	1990	7,24%
Problema de vivienda	1202	4,37%
Soledad/aislamiento	999	3,63%
Desprotección infantil y adolescente	999	3,63%
Ajuste psico-afectivo	762	2,77%
Violencia doméstica y de género	650	2,36%
Carencia de recursos personales	593	2,16%
Dificultades para la inserción escolar	351	1,28%
Maltrato/trato inadecuado a mayores	35	0,13%
Falta de información (de forma exclusiva)	380	1,38%
Abandono del hogar	3	0,01%
TOTAL	27503	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

Tabla 6.- Número de expedientes familiares atendidos según problemática detectada en Vitoria-Gasteiz en el año 2019.

	Expedientes	
	n	%
Problema económico	7371	25,70%
Dificultades para la inserción laboral	4239	14,78%
Limitación de la autonomía personal	3599	12,55%
Dificultades para la inserción social	2527	8,81%
Salud	2657	9,26%
Desajustes convivenciales	1934	6,74%
Problema de vivienda	1364	4,76%
Soledad/aislamiento	1063	3,71%
Desprotección infantil y adolescente	1074	3,74%
Ajuste psico-afectivo	770	2,68%
Violencia doméstica y de género	705	2,46%
Carencia de recursos personales	627	2,19%
Dificultades para la inserción escolar	348	1,21%
Maltrato/trato inadecuado a mayores	25	0,09%
Falta de información (de forma exclusiva)	374	1,30%
Abandono del hogar	2	0,01%
TOTAL	28679	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

Tabla 7.- Número de expedientes familiares atendidos según problemática detectada en Vitoria-Gasteiz en el año 2020.

	Expedientes	
	n	%
Problema económico	7668	26,69%
Dificultades para la inserción laboral	4178	14,54%
Limitación de la autonomía personal	3751	13,06%
Dificultades para la inserción social	2531	8,81%
Salud	2611	9,09%
Desajustes convivenciales	1846	6,42%
Problema de vivienda	1443	5,02%
Soledad/aislamiento	1081	3,76%
Desprotección infantil y adolescente	849	2,95%
Ajuste psico-afectivo	749	2,61%
Violencia doméstica y de género	695	2,42%
Carencia de recursos personales	616	2,14%
Dificultades para la inserción escolar	311	1,08%
Maltrato/trato inadecuado a mayores	31	0,11%
Falta de información (de forma exclusiva)	371	1,29%
Abandono del hogar	1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>28732</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

**ANEXO 2: TABLAS SOBRE EL NÚMERO DE EXPEDIENTES FAMILIARES Y PORCENTAJE RESPECTO A LAS FAMILIAS EMPADRONADAS EN VITORIA-GASTEIZ DESDE 2015 HASTA 2020.**

Tabla 8.- Número de expedientes familiares y porcentaje respecto a las familias empadronadas en Vitoria – Gasteiz en el año 2015.

	Expedientes	
	n	%
Problema económico	7585	7,22%
Dificultades para la inserción laboral	4899	4,66%
Limitación de la autonomía personal	2173	2,07%
Dificultades para la inserción social	2294	2,18%
Salud	1871	1,78%
Desajustes convivenciales	2214	2,11%
Problema de vivienda	1094	1,04%
Soledad/aislamiento	1022	0,97%
Desprotección infantil y adolescente	876	0,83%
Ajuste psico-afectivo	686	0,65%
Violencia doméstica y de género	538	0,51%
Carencia de recursos personales	612	0,58%
Dificultades para la inserción escolar	368	0,35%
Maltrato/trato inadecuado a mayores	34	0,03%
Falta de información (de forma exclusiva)	196	0,19%
Abandono del hogar	6	0,01%
<b>TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS</b>	<b>14501</b>	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9.- Número de expedientes familiares y porcentaje respecto a las familias empadronadas en Vitoria-Gasteiz en 2016.

	Expedientes	
	n	%
Problema económico	7480	7,12%
Dificultades para la inserción laboral	4733	4,51%
Limitación de la autonomía personal	2520	2,40%
Dificultades para la inserción social	2286	2,18%
Salud	2023	1,93%
Desajustes convivenciales	2146	2,04%
Problema de vivienda	1053	1,00%
Soledad/aislamiento	1034	0,98%
Desprotección infantil y adolescente	948	0,90%
Ajuste psico-afectivo	693	0,66%
Violencia doméstica y de género	551	0,52%
Carencia de recursos personales	591	0,56%
Dificultades para la inserción escolar	350	0,33%
Maltrato/trato inadecuado a mayores	37	0,04%
Falta de información (de forma exclusiva)	284	0,27%
Abandono del hogar	4	0,00%
<b>TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS</b>	<b>14320</b>	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10.- Número de expedientes familiares y porcentaje respecto a las familias empadronadas en Vitoria-Gasteiz en 2017.

	Expedientes	
	n	%
Problema económico	7291	6,94%
Dificultades para la inserción laboral	4444	4,23%
Limitación de la autonomía personal	2975	2,83%
Dificultades para la inserción social	2253	2,14%
Salud	2169	2,06%
Desajustes convivenciales	2088	1,99%
Problema de vivienda	1199	1,14%
Soledad/aislamiento	1005	0,96%
Desprotección infantil y adolescente	976	0,93%
Ajuste psico-afectivo	709	0,67%
Violencia doméstica y de género	707	0,67%
Carencia de recursos personales	571	0,54%
Dificultades para la inserción escolar	382	0,36%
Maltrato/trato inadecuado a mayores	42	0,04%
Falta de información (de forma exclusiva)	341	0,32%
Abandono del hogar	3	0,00%
<b>TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS</b>	<b>14247</b>	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11.- Número de expedientes familiares y porcentaje respecto a las familias empadronadas en Vitoria-Gasteiz en 2018.

	Expedientes	
	n	%
Problema económico	7296	6,95%
Dificultades para la inserción laboral	4291	4,08%
Limitación de la autonomía personal	3304	3,15%
Dificultades para la inserción social	2291	2,18%
Salud	2357	2,24%
Desajustes convivenciales	1990	1,89%
Problema de vivienda	1202	1,14%
Soledad/aislamiento	999	0,95%
Desprotección infantil y adolescente	999	0,95%
Ajuste psico-afectivo	762	0,73%
Violencia doméstica y de género	650	0,62%
Carencia de recursos personales	593	0,56%
Dificultades para la inserción escolar	351	0,33%
Maltrato/trato inadecuado a mayores	35	0,03%
Falta de información (de forma exclusiva)	380	0,36%
Abandono del hogar	3	0,00%
<b>TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS</b>	<b>14230</b>	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12.- Número de expedientes familiares y porcentaje respecto a las familias empadronadas en Vitoria-Gasteiz en 2019.

	Expedientes	
	n	%
Problema económico	7371	7,02%
Dificultades para la inserción laboral	4239	4,04%
Limitación de la autonomía personal	3599	3,43%
Dificultades para la inserción social	2527	2,41%
Salud	2657	2,53%
Desajustes convivenciales	1934	1,84%
Problema de vivienda	1364	1,30%
Soledad/aislamiento	1063	1,01%
Desprotección infantil y adolescente	1074	1,02%
Ajuste psico-afectivo	770	0,73%
Violencia doméstica y de género	705	0,67%
Carencia de recursos personales	627	0,60%
Dificultades para la inserción escolar	348	0,33%
Maltrato/trato inadecuado a mayores	25	0,02%
Falta de información (de forma exclusiva)	374	0,36%
Abandono del hogar	2	0,00%
<b>TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS</b>	<b>14986</b>	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13.- Número de expedientes familiares y porcentaje respecto a las familias empadronadas en Vitoria-Gasteiz en 2020.

	Expedientes	
	n	%
Problema económico	7668	7,30%
Dificultades para la inserción laboral	4178	3,98%
Limitación de la autonomía personal	3751	3,57%
Dificultades para la inserción social	2531	2,41%
Salud	2611	2,49%
Desajustes convivenciales	1846	1,76%
Problema de vivienda	1443	1,37%
Soledad/aislamiento	1081	1,03%
Desprotección infantil y adolescente	849	0,81%
Ajuste psico-afectivo	749	0,71%
Violencia doméstica y de género	695	0,66%
Carencia de recursos personales	616	0,59%
Dificultades para la inserción escolar	311	0,30%
Maltrato/trato inadecuado a mayores	31	0,03%
Falta de información (de forma exclusiva)	371	0,35%
Abandono del hogar	1	0,00%
<b>TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS</b>	<b>14892</b>	

Fuente: Elaboración propia.