



BIZKAIKO BATZAR NAGUSIEN GIZARTE EKINTZA BATZORDEARI AURKEZTEN  
ZAIO ARARTEKOAREN TXOSTEN BEREZI HAU:

UDAL GIZARTE ZERBITZUEN EGOERA  
EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN.  
EGUNGO EGOERA ETA HOBETZEKO PROPOSAMENAK

PRESENTACIÓN ANTE LA COMISIÓN DE ACCIÓN SOCIAL DE LAS JUNTAS  
GENERALES DE BIZKAIA DEL INFORME EXTRAORDINARIO DEL ARARTEKO:

LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES EN LA COMUNIDAD  
AUTÓNOMA DE EUSKADI. SITUACIÓN ACTUAL Y PROPUESTAS DE MEJORA

Bilbao, 13 de julio de 2017

Lehendakari andrea, batzarkideok. Atsegin handiz agertzen naiz Gizarte Ekintzako Batzorde honen aurrean, EAEko udal gizarte zerbitzuen egoera. Egungo egoera eta proposamenak izeneko txosten bereziaren ondorioak aurkezteko.

Agerraldi honetan alboan ditut Faustino López de Foronda idazkari nagusia, Inmaculada de Miguel Azterlanetako zuzendaria eta Elena Ayarza Haur eta Nerabeentzako Bulegoko arduraduna.

Como saben, el Ararteko concluyó este informe en abril de 2016, aunque, por diversas circunstancias relacionadas con la dinámica parlamentaria, no fue entregado a la presidenta del Parlamento Vasco hasta el 14 de diciembre de 2016. Desde comienzos del año pasado a la fecha de hoy se han producido avances a los que nos referiremos en esta comparecencia que, en todo caso y a juicio de esta institución, no vacían de contenido ninguna de las conclusiones y recomendaciones del informe.

Conviene también señalar que el enfoque del informe se proyecta sobre la realidad autonómica, sin entrar en desagregaciones territoriales, salvo cuando las diferencias son particularmente relevantes. Tampoco esta circunstancia creemos que reste valor a las conclusiones y recomendaciones, que son aplicables al territorio de Bizkaia.

Como ya conocen, la atención del Ararteko sobre los servicios sociales de atención primaria no es nueva y a ellos ha dedicado ya dos informes, en los años 1999 y 2010. A comienzos de 2015, fecha en la que el Ararteko toma la decisión de realizar este informe, se habían producido una serie de cambios sociales, políticos y normativos de indudable calado y con un significativo impacto en el Sistema Vasco de Servicios Sociales en general y de los servicios sociales municipales en particular. Hablamos de:

- El incremento de la pobreza y la exclusión social fruto de la consolidación de la crisis económica,
- La transferencia de la gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) de los servicios sociales al Servicio Vasco de Empleo *Lanbide*,
- Intensos trabajos técnicos orientados a los desarrollos exigidos por la Ley de servicios sociales que, sin embargo, no terminaban de materializarse. En todo caso, no fue hasta el último trimestre de 2015, estando ya el informe en su última fase de elaboración, cuando se aprobaron los largamente esperados Decreto de cartera de prestaciones y servicios del sistema de servicios sociales y el Plan Estratégico de Servicios Sociales, que incorporó, a su vez, el Mapa de servicios sociales.

Llegados a este punto, la institución del Ararteko se planteó, y es a lo que responde el informe que presentamos, actualizar el análisis sobre la situación de los servicios sociales de base, ampliado ahora a la totalidad de los servicios sociales municipales, subrayando que lo hace desde la perspectiva de las dificultades para responder a las necesidades y demandas de las personas que lo requieren, pues esa ha sido la orientación que ha estado presente a lo largo de todo el Informe.

Parece oportuno referirse a la manera en la que el Ararteko aborda su trabajo en todas las ocasiones:

1. Con la intención de contribuir, desde el papel que la naturaleza de la institución y la encomienda estatutaria le concede, a la mejora de las políticas públicas de este país. En este caso concreto, con el afán de contribuir, junto con otros agentes institucionales y desde su propia perspectiva, al desarrollo de un sistema de servicios sociales capital para esta sociedad por su impacto en el bienestar de las personas y en la cohesión social.
2. Desde el respeto, como no puede ser de otro modo, a lo previsto en la Ley de Servicios Sociales, a la arquitectura institucional y a las competencias de cada una de las administraciones implicadas que, lejos de cuestionarse, se asumen en su totalidad, proponiendo fórmulas concretas que favorezcan su viabilidad.
3. Desde el reconocimiento, por último, de los avances y los esfuerzos que en esta materia vienen haciendo el Gobierno Vasco, las diputaciones forales y los ayuntamientos vascos, junto a la sociedad civil, para la materialización de los dictados de un marco legislativo ambicioso, pero imprescindible, de servicios sociales. Esta institución es consciente de las dificultades que supone esta tarea, especialmente para los municipios de menor tamaño.

Así pues, el informe ofrece:

- Un **análisis cuantitativo**, a partir de los datos existentes, sobre la oferta de servicios sociales municipales, sobre el personal ocupado en esos servicios y sobre el gasto que se destina a su financiación, al objeto de conocer la evolución experimentada en los últimos años por los servicios sociales municipales.

- Una **valoración cualitativa**, procedente de la recogida de opinión de un nutrido grupo de agentes sociales e institucionales, relativa a la situación en la que se encuentran los servicios sociales municipales, sus progresos y limitaciones, la financiación, organización, etc.. Para ello, se han realizado entrevistas individuales y grupos de discusión, en los que han participado varias decenas de profesionales y representantes de las instituciones que tienen responsabilidad en la provisión y la gestión de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Las aportaciones de muchas de estas personas, con mayor o menor profusión, se consignan en el informe sin identificarlas (como no podía ser de otro modo), porque, siendo o no coincidentes con la posición del Ararteko -la cual se recoge en los capítulos I y IV del mismo-, consideramos que el parecer de estas personas expertas enriquecen la percepción de la realidad, aportando visiones diferentes y complementarias, que hemos consignado en su expresión literal por respeto a quienes han realizado las aportaciones.

- Un análisis del modelo de servicios sociales municipales o de atención primaria de **otras comunidades autónomas** del Estado español, realizado con la intención de identificar elementos de estos sistemas que pudieran servir de referencia para eventuales propuestas de mejora de nuestro sistema.
- Por último, como es lo propio y habitual en los informes que esta institución realiza, se plantean una serie de **conclusiones y recomendaciones**.

Gomendioak ez ditugu osorik jorratuko, dagoeneko ezagutzen duzuen testuan zehatz-mehatz azalduta daudelako. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak eskumenak dituzten administrazioaren hiru maileri egin zaizkie, izan ere, guztiak halabeharrez inplikaturata daude sistema honen garapenean.

Lehenengo bi gomendioak Giza Eskubideen Legearen osagai nuklearrei edukia eman beharra gogorarazten dute, zehazki, gizarte zerbitzuak izateko eskubide subjektiboari, erkidegoko ereduari eta arretaren jarraitutasunaren printzipioari dagokienez. Horrez gain, denbora luzean egin beharreko ahalegina eskatzen dute, hala, gizarte zerbitzuen sistema unibertsala 2020tik harago zabaltzeko, administrazioek onetsitako eta konprometitutako Plan Estrategikoaren denboramugan jasotako data. Hain zuzen ere, txosten honetan Plan Estrategikoaren aurreikuspenak jaso dira eta hartutako konpromisoak eta horiek betetzeko beharrezkoa den ahalegina azpimarratu dira.

Bigarren gomendio-sortak gizarte zerbitzuen udal sailen eta arloen esku-hartze sozialeko lana du hizpide. Erakunde honen aburuz, lurraldeen arteko desorekak murrizten aurrera egin nahi badugu, ereduak adostu behar dira, erabakiak hartu. Erabaki horietan, irizpide teknikoek eta ebidentzia zientifikoek markatu behar dituzte guztiok onartutako jarraibideak.

El grupo más numeroso de recomendaciones se refiere a los programas y servicios a desarrollar por los servicios sociales municipales. Prácticamente para todos los servicios recogidos en el catálogo de la ley como de competencia municipal hay una propuesta: ayuda a domicilio, intervención socioeducativa y psicosocial, apoyo a personas cuidadoras, atención de día y residencial.

Se formulan también dos recomendaciones para la mejora de la gestión y la financiación municipal. En lo tocante a esta cuestión, es justo reconocer el valor del fondo habilitado para la puesta en marcha de los servicios no estabilizados (escasamente o no desarrollados), destinado a los ayuntamientos en 2016 y que se mantiene también en 2017. No obstante, hay que reconocer su carácter excepcional y, en esa medida, insistir de nuevo en la importante tarea de los servicios sociales y su necesaria inclusión en los presupuestos municipales “ordinarios”.

Tras un grupo de propuestas relacionadas con el desarrollo normativo y la articulación del sistema se exponen otras relativas a la cooperación y la coordinación, tanto la coordinación ad intra del sistema, como la coordinación con los sistemas de garantía de ingresos, sanidad y educación.

Estas propuestas intentan contribuir a un sistema de servicios sociales al servicio de las personas. Un sistema que pone en los municipios el relevante papel de ser puerta de entrada, reconociéndole su posición privilegiada de proximidad a las personas, sensor de las necesidades sociales y agilidad en la articulación de respuestas. Un sistema que avanza con paso decidido hacia la superación de las desigualdades entre territorios y municipios, uno de los principales retos que se marca el Plan Estratégico de Servicios Sociales.

El análisis cuantitativo que sustenta el contenido del informe se realizó con la estadística disponible a lo largo de 2015, que, como ustedes saben, ofrecía datos de 2013. Estos datos fueron revisados por esta institución tras la presentación en 2016 de la nueva Estadística de servicios sociales y acción social de 2014 y llevados al informe Anual 2016 del Ararteko. La información allí recogida nos indica que entre 2013 y 2014 ha existido una mejora de los indicadores analizados en el informe extraordinario, que se concreta en que el empeoramiento se ha detenido, aunque la situación de caída respecto al período previo a la crisis sigue siendo grande. Volvemos a recordar, en todo caso, que el desfase de dos años de la estadística no permite visibilizar en ella el impacto del intenso trabajo realizado por las administraciones en 2016 y 2017 para ir avanzando en la materialización de los compromisos adquiridos en el Plan Estratégico.

Aprovechando la referencia a la actualización de los datos, dedicaré unos minutos a la realidad vizcaína recogida en esta última edición de la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social que recoge, como ya se ha dicho, datos de 2014:

- En 2014, el personal medio anual remunerado de los servicios sociales municipales en Bizkaia (que no incluye al personal de SAD) ascendió a 1.429 personas, a dedicación plena equivalente. Estas cifras suponen un incremento de un 2,5% sobre el año 2013.
- El servicio que concentra una proporción mayor de personal es el de atención residencial a personas mayores, que alcanza al 44% del personal a dedicación plena equivalente citado. Este dato incorpora, en todo caso, la realidad de las residencias municipales, que competencialmente

corresponden a las diputaciones forales, lo cual ha suscitado cierta controversia, como ya se ha puesto de manifiesto en los primeros meses de 2017.

- En los servicios sociales de base, que en esta estadística integraría el servicio de información, orientación y diagnóstico y el servicio de intervención socioeducativa, trabajan 349 personas a dedicación plena equivalente. Tras un aumento gradual y muy notable desde 1999 hasta 2009, desde entonces y hasta 2014 en Bizkaia se da una reducción de personal del 8%.
- La ratio de estos profesionales a dedicación plena equivalente por cada 10.000 habitantes asciende en Bizkaia a 3,03.
- El gasto corriente de los ayuntamientos vizcaínos en servicios sociales ascendió a algo más de 55 millones de euros, de los cuales 42,5 financiaban servicios y prestaciones del Catálogo de servicios sociales y el restante 12,7 a otros programas y servicios sociales. Por primera vez desde 2009 se registra un incremento interanual positivo. En todo caso, si bien se observa una recuperación de los niveles de gasto municipal, el gasto de 2014, no alcanza aún el nivel correspondiente a 2009.
- El gasto municipal por habitante se sitúa en 88 euros, que mejora el de los 2 años precedentes, pero sin alcanzar aún los niveles de 2009.
- El gasto municipal en servicios sociales en relación con el gasto total de los ayuntamientos asciende en 2014 al 8,7%. Habiendo descendido en los dos años precedentes hasta situarse en el 8,0%, se ha recuperado prácticamente el nivel de 2010 y 2011.
- Una última referencia a las diferencias intermunicipales, muy relacionadas con el tamaño del municipio. En Bizkaia, los ayuntamientos de más de 50.000 habitantes (Bilbao, Barakaldo y Getxo) tienen un gasto medio per cápita de casi 100€, 2,6 veces superior al de los municipios de menos de 2.000 habitantes. Estos datos muestran no sólo la mayor capacidad que tienen los municipios de mayor tamaño para hacer frente desde los servicios sociales municipales a las necesidades de su población, sino también la mayor posibilidad de estos para crear o poner en marcha programas, recursos o centros dirigidos a una masa crítica suficiente. En este sentido, me gustaría volver a recordar nuestra Recomendación número 16 en la que se aboga por promover la colaboración intermunicipal.

Por otro lado, cada municipio o comarca ha desarrollado los servicios, las prestaciones y la organización de un modo diferente. Cobra así una especial relevancia el dotarse de modelos teóricos y herramientas técnicas comunes que faciliten respuestas lo más homogéneas posibles a las necesidades de las personas y la articulación del sistema.

Junto a esto, tampoco podemos olvidar que los servicios sociales son servicios intensivos en recursos humanos y dependen, en buena manera, de la cualificación técnica, la profesionalidad y la implicación del personal que presta sus servicios en ellos. Invertir en la formación de estos profesionales, en visibilizar los servicios sociales y sus efectos en el bienestar de las personas y la comunidad, en prestigiar su contribución a la cohesión social, en dotarles de calidad técnica, son otros

elementos importantes para una mejor y más ajustada respuesta a las necesidades de las personas y las comunidades.

Guztiok partekatzen dugu beharrizan sozial berriei erantzuteko eta gizarte zerbitzuak behar dituzten pertsonen arreta egokia ematea bermatzeko kezka.

A este respecto, no podemos olvidar que, pese al traspaso de la gestión de las prestaciones de Garantía de Ingresos (RGI y PCV) a Lanbide, y el cambio en el perfil de las personas atendidas, la demanda se ha mantenido e, incluso, incrementado.

En todo caso, quisiera poner de relieve, aunque sea brevemente, los avances observados a lo largo de 2016 y 2017. Desde finales de 2015 y como consecuencia de la aprobación del Decreto de cartera y del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV, las diputaciones forales y los ayuntamientos de cada territorio histórico han trabajado conjuntamente en la elaboración de mapas territoriales de servicios sociales. Hasta el momento actual, y en lo tocante a los servicios sociales de competencia municipal, han sido ya definidas y acordadas en cada territorio histórico las coberturas a alcanzar en el caso de los servicios y centros de atención primaria correspondientes, según el Plan Estratégico, a los ámbitos geográficos de área y comarca. En el caso de Bizkaia, el proceso de planificación de los servicios sociales municipales para adaptarlos al nuevo marco normativo se inicia a principios de 2016 y es impulsado por EUDEL en colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia. Los mapas con la zonificación geográfica de los servicios sociales en sus diferentes niveles territoriales, los objetivos para 2017 de los servicios sociales municipales asignados a los ámbitos demográficos de Área y Comarca y los criterios de distribución del Fondo Extraordinario son el contenido del **Mapa de Servicios Sociales de Bizkaia. Despliegue del Mapa de Servicios Sociales de la CAPV en Bizkaia**. Este documento recoge, además, algunas recomendaciones básicas relacionadas con la planificación de los servicios sociales municipales de cara a avanzar en este proceso de adaptación a la normativa vigente, entre las que se incluye la de analizar entre los municipios integrantes de cada delimitación geográfica los servicios existentes o revisar las proyecciones a 2017 y llegar a acuerdos para la futura prestación agrupada, en su caso, de los servicios.

Amaitzeko, bi kontu. Lehenengo eta behin, eskerrak eman nahi dizkiet euren laguntzarekin txosten hau aurkeztea ahalbidetu duten pertsona, erakunde sozial, instituzio eta administrazio guztiei, bereziki, SII Si, oinarrizko txostena idatzi baitu.

Bigarrenik, aurkeztu dizuegun agiri honetan iritzi, proposamen eta gomendio anitz islatzen dira. Beraz, berriro diot, espero dugu txosten hau lagungarri izatea sakonago hausnartzeko, egon litezkeen hobekuntza-bideak identifikatzeko eta, azken batean, gizarte zerbitzuak izateko eskubide subjektiboa betetzeko; izan ere, erakunde guztiok hartu dugu lan hori egiteko konpromisoa.

Eskerrik asko.