

**LA PROTECCIÓN JURÍDICA DE
LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS
EN MATERIA DE SERVICIOS
SOCIALES. UNA PERSPECTIVA
INTERDISCIPLINAR**

CONSEJO EDITORIAL

MIGUEL ÁNGEL COLLADO YURRITA

JOAN EGEA FERNÁNDEZ

JOSÉ IGNACIO GARCÍA NINET

LUIS PRIETO SANCHÍS

FRANCISCO RAMOS MÉNDEZ

SIXTO SÁNCHEZ LORENZO

JESÚS-MARÍA SILVA SÁNCHEZ

JOAN MANUEL TRAYTER JIMÉNEZ

ISABEL FERNÁNDEZ TORRES

BELÉN NOGUERA DE LA MUELA

RICARDO ROBLES PLANAS

JUAN JOSÉ TRIGÁS RODRÍGUEZ

Director de publicaciones

LA PROTECCIÓN JURÍDICA DE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES. UNA PERSPECTIVA INTERDISCIPLINAR

María Victòria Forns i Fernández (ed.)

Profesora Colaboradora Permanente de Trabajo Social
y Servicios Sociales, URV

Claudia María Anleu Hernández (coord.)

Investigadora y Profesora Asociada de Trabajo Social
y Servicios Sociales, acreditada de Lectora, URV

Marina Rodríguez Beas (coord.)

Profesora Lectora Interina de Derecho Administrativo, URV

Colección: Atelier Administrativo

Directores:

Joan Manuel Trayter Jiménez
(Catedrático de Derecho administrativo)

Belén Noguera de la Muela
(Profesora titular de Derecho administrativo)

Reservados todos los derechos. De conformidad con lo dispuesto en los arts. 270, 271 y 272 del Código Penal vigente, podrá ser castigado con pena de multa y privación de libertad quien reprodujere, plagiare, distribuyere o comunicare públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, fijada en cualquier tipo de soporte, sin la autorización de los titulares de los correspondientes derechos de propiedad intelectual o de sus cesionarios.

© 2020 Los autores

© 2020 Atelier
Santa Dorotea 8, 08004 Barcelona
e-mail: editorial@atelierlibros.es
www.atelierlibros.es
Tel.: 93 295 45 60

I.S.B.N.: 978-84-18244-16-2

Depósito legal: B 17415-2020

Diseño y composición: Addenda, Pau Claris 92, 08010 Barcelona
www.addenda.es

ÍNDICE

PRESENTACIÓN I	13
PRESENTACIÓN II	15
INTRODUCCIÓN	17
<i>Maria Victòria Forns i Fernández (ed.)</i>	
PRÓLOGO. LA ATENCIÓN A LA PERSONA. UNA VISIÓN DE FUTURO	21
<i>Antonio López Peláez y Joaquín Castillo de Mesa</i>	
I. Introducción	21
II. Persona, ayuda, cuidados: volviendo a los orígenes del Trabajo Social..	22
III. La atención a las personas en sociedades superdiversas.....	25
IV. Conclusiones	31
V. Bibliografía	32

BLOQUE I MODELO DE BIENESTAR Y SERVICIOS SOCIALES

ESTUDIO PRELIMINAR. AGENDA SOCIAL EUROPEA Y SERVICIOS SOCIALES EN LA UNIÓN EUROPEA.	37
<i>Ángel Belzunegui Eraso</i>	
I. Introducción	38
II. Algunos datos sobre protección social en Europa	38
III. ¿Qué papel deberán jugar los servicios sociales en Europa?.....	45
IV. Conclusiones	48
V. Bibliografía	49

CAPÍTULO I. SOBRE LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS SOCIALES: BIENESTAR SOCIAL Y JUSTICIABILIDAD	51
<i>Ángeles Galiana-Saura</i>	
I. Introducción: el Estado de Derecho como modelo de reconocimiento de derechos subjetivos	52
II. El proceso de evolución de los derechos: positivación, generalización, internacionalización y especificación	53
III. Los derechos sociales como derechos fundamentales	54
IV. Delimitación de los derechos sociales.	56
V. Caracterización de los derechos sociales.	58
VI. La justiciabilidad de los derechos económicos, sociales y culturales. . .	64
VII. A modo de conclusión	67
VIII. Bibliografía	68
CAPÍTULO II. ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE EL PILAR EUROPEO DE DERECHOS SOCIALES CASI TRES AÑOS DESPUÉS DE SU APROBACIÓN: ¿UN INSTRUMENTO EFECTIVO?	71
<i>Lucía Casado Casado</i>	
I. Introducción	72
II. El proceso de elaboración del Pilar Europeo de Derechos Sociales . . .	75
III. El Pilar Europeo de Derechos Sociales	78
IV. Implementación del Pilar Europeo de Derechos Sociales: acciones a nivel de la Unión Europea	95
V. Consideraciones finales	98
VI. Bibliografía	100
CAPÍTULO III. ESTADO DEL BIENESTAR Y SERVICIOS SOCIALES: ¿UN BINOMIO EN CRISIS?	103
<i>Maria Victòria Forns i Fernández</i>	
I. Introducción	104
II. El nacimiento del Estado del Bienestar, la creación de un sistema de protección	106
III. El sistema de valores que sustenta las políticas sociales del Estado del Bienestar.	109
IV. Desarrollo e implantación del Estado del Bienestar en España.	113
V. El retraso histórico del Estado del Bienestar en España.	116
VI. Del mundo global a la regresión del Estado de Bienestar	117
VII. El debilitamiento del modelo social del Estado del Bienestar.	119
VIII. Del modelo de «asistencia reparadora» al de «intervención estratégica» para afrontar el futuro del Estado del Bienestar.	121
IX. Los servicios sociales como consagración de un pilar esencial del Estado del Bienestar.	123
X. Conclusiones	131
XI. Bibliografía	134

BLOQUE II
RÉGIMEN JURÍDICO
DE LOS SERVICIOS SOCIALES

ESTUDIO PRELIMINAR. EL RÈGIM JURÍDIC DE LA CARTERA DE SERVEIS SOCIALS	143
<i>Fèlix Salaverría Palanca</i>	
I. Marc legal i contingut essencial	143
II. Persones destinatàries de les prestacions	145
III. Principis inspiradors	145
IV. Contingut mínim de les prestacions	146
V. Copagament	147
VI. Classes de prestacions	147
VII. Xarxa Pública per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència	148
CAPÍTULO IV. EL MARC JURÍDIC DELS SERVEIS SOCIALS A CATALUNYA: ORÍGENS, EVOLUCIÓ I PERSPECTIVES	149
<i>Vicenç Aguado i Cudolà</i>	
I. Els precedents: la caritat com a fonament de la intervenció de l'Església en l'àmbit social	150
II. La progressiva intervenció de l'Estat a través de la beneficència: De la policia administrativa al servei públic	153
III. L'Estat de les autonomies com a motor de desenvolupament dels serveis socials. En especial el marc jurídic català	161
IV. La incidència del Dret de la Unió Europea i el marge dels Estats per organitzar els serveis socials.	169
V. Conclusions.	172
VI. Bibliografia	173
CAPÍTULO V. EL RÈGIM JURÍDIC DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS	177
<i>Rosa Martín i Niubó</i>	
I. Marc normatiu de referència en l'àmbit dels serveis socials	178
II. Els serveis socials bàsics.	184
III. Normativa sectorial i transversal	193
IV. Conclusions.	199
V. Bibliografia	200
CAPÍTULO VI. EL RÈGIM JURÍDIC DE LA PROVISIÓ DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES A CATALUNYA: EL CONCERT SOCIAL DESPRÉS DE LES DIRECTIVES EUROPEES CONTRACTACIÓ PÚBLICA.	201
<i>Josep Ramon Fuentes i Gasó</i>	
I. Introducció: la importància dels serveis d'atenció a les persones i la compra estratègica social	202
II. La contractació pública social a la Unió Europea	205
III. L'efecte de la directiva 2014/24/UE a l'Estat espanyol: la reconfiguració del concert social.	211

IV. La gestió dels serveis d'atenció a les persones a Catalunya	213
V. Conclusions	223
VI. Bibliografia	226

CAPÍTULO VII. EL ENCAJE DE LAS REGLAS DE MERCADO EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS 231
Marina Rodríguez Beas

I. Introducción	232
II. La decisión de cómo gestionar los servicios de atención a las personas. .	234
III. La prestación de servicios sociales y sanitarios como servicios de interés general no económicos.	237
IV. Los límites y la conflictividad entorno a la gestión de los servicios sociosanitarios.	242
V. Conclusiones	249
VI. Bibliografía	250

CAPÍTULO VIII. LA CAPACIDAD DE OBRAR DE LOS MENORES ANTE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. 253
Almudena González García

I. Introducción	254
II. La condición legal de menor y la capacidad de los menores en general	255
III. La capacidad de obrar de los menores ante las administraciones.	260
IV. La capacidad de obrar de los menores ante las administraciones, en correlación con su capacidad en sede judicial; disfuncionalidad . . .	264
V. Bibliografía	267

BLOQUE III
LOS ÁMBITOS SECTORIALES
DE LA ATENCIÓN A LA PERSONA

ESTUDIO PRELIMINAR. LA ESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN CATALUÑA 271
Elisa Alegre Agís

I. La estructura de los servicios sociales en Cataluña.	272
II. La cartera de servicios sociales: del derecho subjetivo a la sujeción de créditos presupuestarios.	274
III. Servicios sociales especializados, prestaciones de servicios: servicios garantizados y no garantizados según los sectores de intervención . . .	276
IV. Conclusiones	281
V. Bibliografía	284

CAPÍTULO IX. LA POLÍTICA DE INMIGRACIÓN EN ESPAÑA. ENTRE LA REALIDAD SOCIOECONÓMICA Y EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS . . .	285
<i>Fernando García Rubio</i>	
I. Introducción	286
II. Marco Jurídico.	292
III. Evolución histórica reciente de las políticas migratorias en España . .	299
IV. EL PAPEL DE LAS ENTIDADES LOCALES	310
V. La situación actual y de futuro.	312
VI. Conclusiones.	315
VII. Bibliografía	315
CAPÍTULO X. POBREZA Y VULNERABILIDAD ENERGÉTICA. UN ANÁLISIS MULTINIVEL EN EL MARCO DE LA AGENDA URBANA DE LA UNIÓN EUROPEA . .	319
<i>Laura Presicce</i>	
I. Introducción. pobreza y Vulnerabilidad energética	320
II. Transición energética y vulnerabilidad energética	323
III. Gobernanza multinivel de la vulnerabilidad energética	326
IV. La Agenda Urbana de la Unión Europea: ¿qué es y para qué sirve? . .	330
V. Pobreza y vulnerabilidad energética en la Agenda Urbana de la Unión Europea	333
VI. Conclusiones.	336
VII. Bibliografía	337
CAPÍTULO XI. LA ATENCIÓN A LA PERSONA DESDE UNA APROXIMACIÓN A SUS DERECHOS. EL CASO DE LOS TRASTORNOS ALIMENTARIOS EN EL TRABAJO SOCIAL EDUCATIVO EN CATALUNYA	341
<i>Eva Zafra Aparici</i>	
I. Introducción	342
II. Material y métodos	343
III. Los debates sobre la etiología de los trastornos del comportamiento alimentario	344
IV. El peso de los factores socio-culturales en los TCA: relaciones entre alimentación, emociones y género	346
V. El trabajo social educativo en la prevención de los TCA. Retos y oportunidades desde un enfoque basado en los derechos humanos. . .	348
VI. Conclusiones.	355
VII. Bibliografía	357
CAPÍTULO XII. DIFICULTADES Y DESAFÍOS DE LA ATENCIÓN A LA PERSONA DESDE UNA PERSPECTIVA RESILIENTE. UNA REFLEXIÓN CENTRADA EN PERSONAS INMIGRANTES	361
<i>Claudia María Anleu Hernández</i>	
I. Introducción	362
II. Dificultades y desafíos para aplicar el enfoque resiliente en la atención a inmigrantes	368

III. Conclusiones	374
IV. Bibliografía	374
CAPÍTULO XIII. LOS SERVICIOS SOCIALES EN VENEZUELA: RÉGIMEN JURÍDICO Y SITUACIÓN ACTUAL.	379
<i>Jessica Vivas Roso</i>	
I. Introducción	380
II. Los servicios sociales en la Constitución venezolana de 1999.	381
III. Los servicios sociales en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad	383
IV. La Ley de Servicios Sociales	385
V. Situación actual de los servicios sociales en Venezuela	389
VI. Conclusiones	396
VII. Bibliografía	397
EPÍLOGO. ALGUNAS REFLEXIONES JURÍDICAS ACERCA DEL FUTURO DE LOS SERVICIOS SOCIALES	401
<i>Antonio Ezquerro Huerva</i>	
I. Introducción	402
III. La necesidad de continua actualización de las Carteras de Servicios Sociales	416
IV. El reto de diseñar un régimen de prestaciones sociales menos volátiles.	430
V. Algunas reflexiones sobre las formas de prestación de los servicios sociales	436
VI. Bibliografía	443

PRESENTACIÓN I

Les universitats, en el marc del que anomenem tercera missió, tenim plenament assumit el nostre compromís envers la societat, que vinculem amb la vocació inherent de servei públic per millorar la qualitat de vida de les persones i de les generacions futures.

La defensa d'una sèrie de valors per aconseguir una societat més justa, més tolerant i més igualitària s'afegeix a la visió de la Universitat Rovira i Virgili (URV) de garantir un rigor formatiu, una recerca que faci avançar la societat i un compromís amb la transferència del coneixement a la societat.

La jornada «El règim jurídic de l'atenció a la persona en matèria social», organitzada, entre d'altres, per la Càtedra d'Estudis Locals Màrius Viadel i Martín, del Departament de Dret Públic de la URV, i celebrada el passat 6 de març de 2019, és també un pas en aquesta direcció. La nostra societat demana cada vegada més serveis socials per atendre les creixents necessitats de les persones en una societat complexa com la nostra.

L'atenció a la infància, la joventut, la gent gran, la dependència, la discapacitat, els migrants, el gènere i la diversitat sexual, la violència de gènere, les famílies monoparentals, les addiccions, les malalties rares, els refugiats o la pobresa, entre molts d'altres, són àmbits on cal adreçar cada cop més recursos i formar professionals compromesos i especialitzats. Malgrat que alguns d'aquests àmbits han estat reconeguts des de fa molts anys, d'altres sorgeixen com una nova necessitat social en el marc de la globalització. D'aquí la importància de dotar la societat d'experts amb coneixements sobre el marc jurídic d'atenció a les persones.

Per això, com a rectora de la URV vull agrair profundament a la Xarxa Sanitària i Social Santa Tecla el seu compromís amb la nostra institució per treballar plegats en temes que ocupen i preocupen la nostra societat. De la mateixa manera, vull reconèixer el treball que s'està fent des de les càtedres d'Inclusió Social i d'Estudis Jurídics Locals Màrius Viadel i Martín de la URV. I, finalment, vull donar les gràcies als organitzadors d'aquesta jornada per esperonar persones que, des de la seva expertesa, continuen aportant llum als professionals del sector que treballen en l'àmbit de l'atenció a la dependència i a l'autonomia personal.

La universitat és i ha de continuar sent generadora de coneixement per a la societat del territori. La URV s'hi sent compromesa, i per això aporta tota l'ajuda i col·laboració possible a les iniciatives destinades a la formació permanent o, com diem avui en dia, la formació al llarg de la vida. Transmetre coneixement actualitzat per continuar formant els professionals jurídics especialitzats en aquest àmbit és un objectiu i un repte per a la URV que, sens dubte, revertirà en benefici del conjunt de la societat.

Moltes felicitats i moltes gràcies.

María José Figueras
Rectora de la Universitat Rovira i Virgili

PRESENTACIÓN II

Les Jornades «El règim jurídic de l'atenció a la persona en matèria social», que es van celebrar el passat 2019 a Tarragona i Barcelona, han derivat en aquesta obra col·lectiva que tenen a les mans. És una obra que tracta continguts d'actualitat permanent sobre els que cal debatre i consensuar un futur si volem ser realment una societat avançada.

La Covid-19 ha impactat de ple just entre la celebració de la segona jornada —Barcelona 29 novembre 2019— i l'edició d'aquesta obra col·lectiva. Aquest impacte ha posat de manifest l'encert de celebrar les jornades. Però també ha posat de manifest, en tota la seva cruessa, les deficiències que hi ha en el nostre sistema d'atenció a la gent gran respecte al que voldríem en una societat avançada. Però no incidiré en aquest punt. Persones molt més qualificades extrauran i posaran en pràctica les lliçons apreses.

El camp de l'atenció a la persona en matèria social és molt extens. Engloba, a més de l'atenció a la gent gran —població cada vegada més nombrosa—, l'atenció a la infància, a la joventut, a persones en situació de discapacitat, la violència de gènere, els immigrants, entre molts altres més, i engloba també la pobresa en general en les seves diferents variants: d'habitatge, energètica, etc.

Per cobrir bé aquest camp tan extens necessitem dues coses bàsiques. En primer lloc, tots hem d'implicar-nos aportant el nostre gra de sorra des d'un posicionament personal i/o també a través d'institucions. En segon lloc, el camp d'atenció ha de ser “net” en el sentit de tenir unes regles jurídiques clares que ajudin en lloc de ser un obstacle. Aquesta obra col·lectiva ajuda a anar en aquesta direcció: ordenar i sistematitzar aquest conjunt de lleis i normes.

Disposar d'un potent sistema de serveis socials és contribuir a fer una societat més justa, menys desigual i amb col·lectius menys vulnerables. Aquesta tasca no és gens fàcil en la societat actual en què les desigualtats són evidents i, simplement per inèrcia, en creixement. Però l'objectiu ha de ser aquest: reduir les desigualtats que són injustes i les vulnerabilitats que se'n deriven.

En la reducció de les desigualtats les universitats tenen un paper clau gràcies a la transferència de coneixement que transmeten, tant per la via de la formació

com per la via de la recerca. La formació és una eina bàsica per combatre les desigualtats: Una persona formada té més oportunitats per ser menys “desigual”. I la recerca en qualsevol camp, sempre que estigui al servei de les persones, és coneixement que advoca per uns millors equilibris socials.

Tanmateix, de forma específica les universitats es bolquen en el camp de l’atenció a la persona en matèria social amb estudis concrets en l’àmbit social i jurídic o, també, en la creació de càtedres específiques. A títol d’exemple, per ser la universitat a la que represento, permetin-me citar la Càtedra d’Inclusió Social i la Càtedra d’Estudis Jurídics Locals Màrius Viadel i Martín de la Universitat Rovira i Virgili (URV) que tan bona tasca realitzen.

També des dels consells socials de les universitats (com a vincle entre la Universitat i la Societat) apostem per aquest camí. Un camí que forma part de la nostra visió estratègica tractant d’aportar el nostre gra de sorra amb diferents iniciatives.

Al consell social de la URV en tenim diverses que van des del camp de la formació, com és el programa de beques salari que exerceixen d’ascensor social a joves que, tot i accedir a les beques oficials que els permet cursar els seus estudis gratuïtament, no podrien estudiar a causa de la necessitat d’haver d’aportar ingressos a la seva economia familiar, fins el camp de la recerca i transferència com és el conjunt de premis a grups de recerca de la universitat en funció de l’impacte social que tingui, o pugui tenir en el futur, la recerca que duen a terme.

Com a punt final d’aquesta presentació vull agrair a la Xarxa Sanitària i Social Santa Tecla i al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies l’organització de les jornades conjuntament amb la URV i felicitar-los per la seva oportunitat, així com agrair també a tots els participants el seu esforç i felicitar-los per la qualitat del contingut de les jornades com queda de manifest en aquesta obra.

Des del consell social de la URV us animo en la seva continuïtat a seguir progressant en aquest camp que és un indicador clau del progrés d’una societat com la que desitgem.

Felicitats i moltes gràcies.

Joan Pedrerol i Gallego
President del Consell Social
Universitat Rovira i Virgili
Vocal
Fundació Hospital de Sant Pau
i Santa Tecla

INTRODUCCIÓN

Maria Victòria Forns i Fernández (ed.)

Profesora Colaboradora Permanente de Trabajo Social

Universitat Rovira i Virgili

Esta obra colectiva tiene su origen en la *Jornada El règim jurídic d'atenció a la persona en matèria social*, que se celebró en Tarragona, el 6 de marzo de 2019, y en Barcelona, el 29 de noviembre, con una masiva asistencia de más de seiscientos participantes entre las dos ediciones. Lo que demuestra el interés que esta cuestión suscita entre los técnicos de servicios sociales, especialmente de los trabajadores sociales y educadores sociales; los responsables de programas, centros y entidades del ámbito social; los técnicos y letrados de las administraciones públicas, particularmente los locales; los asesores jurídicos y letrados de las entidades del tercer sector y los abogados en ejercicio profesional, que ejercen en este ámbito.

El conjunto de las contribuciones que esta obra colectiva recoge es fruto de un trabajo interdisciplinar de un grupo de profesoras y profesores de derecho, trabajo social y sociología, de diferentes universidades. La *Universitat Rovira i Virgili*, la *Universitat de Lleida*, la *Universitat de Barcelona*, la *Universitat Pompeu Fabra*, la Universidad Nacional de Educación a Distancia, la Universidad de Málaga y la Universidad Rey Juan Carlos, además de la Universidad Central de Venezuela. Pero este colectivo va más a allá de lo académico, y es por ello que también han participado expertas y expertos que proceden de entornos del ámbito social, el *Institut Municipal de Servies Socials de Barcelona*, el *Consell Comarcal del Vallès Oriental*, y del *Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya*

Convencidos de que los servicios sociales son un pilar imprescindible del Estado del Bienestar, este trabajo tiene básicamente la finalidad de analizar el modelo de prestación de los servicios sociales de Catalunya basado en la persona. Para profundizar sobre esta cuestión nos hemos centrado en el marco jurídico de atención a la persona desde una perspectiva social, de manera que nos

acercamos desde disciplinas distintas; pero a la vez complementarias, que nos ayudan a interpretar la realidad del modelo de servicios sociales que se ha ido consolidando a lo largo de la democracia. Así como, desde una visión integral y especializada en el ámbito jurídico de la administración pública, con el fin de conseguir saber interpretar críticamente la legislación aplicable al sector público, en el ámbito de los servicios sociales y especialmente desde el nivel local.

La aprobación de la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia* (LAPD) marca el comienzo de una nueva etapa en el desarrollo de los servicios sociales en España y, por supuesto, también en Cataluña. Por primera vez, la atención a la dependencia se convierte en un derecho de los ciudadanos, que se basa en los principios de universalidad, igualdad y equidad, superando el carácter asistencial que tenía hasta el momento.

Esta Ley estatal regula «las condiciones básicas de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia mediante la creación de un *Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia* (SAAD), con la colaboración y participación de todas las administraciones públicas» en el ejercicio de sus competencias, que comprende el conjunto de servicios, los grados de dependencia, los criterios básicos para valorarlos; así como el procedimiento de reconocimiento del derecho a las prestaciones y con la voluntad de optimizar los recursos públicos y privados disponibles.

Es a partir de este momento que podemos hablar de un verdadero Sistema de servicios sociales; dado que por primera vez el acceso a los servicios sociales se entiende como un derecho de carácter subjetivo. Entre otras cuestiones, la atención a los usuarios se personaliza y se prioriza la posibilidad de permanecer en el entorno y se determina la colaboración entre los servicios sociales y sanitarios y con el tercer sector; así como la cooperación interadministrativa.

La LAPD establece el marco jurídico referencial de un importante ámbito normativo conformado por multitud de normas de diferente rango relativas a la atención a la dependencia y a la autonomía personal y que, tanto desde un punto de vista material, como transversal, conforman un verdadero *corpus iuris* especializado en diversos ámbitos y colectivos, como la infancia y la juventud, los ancianos, la discapacidad, la extranjería, el género, las adicciones, la emergencia habitacional, la pobreza energética, entre otros muchos.

Las bases de la atención a la dependencia y a la autonomía personal en Cataluña se consolidan con la aprobación de la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials* (LSS), que estableció un nuevo modelo de servicios sociales basado en el derecho de acceso universal para el conjunto de ciudadanas y de ciudadanos de Cataluña. De acuerdo con la LSS, las competencias en servicios sociales serán ejercidas por la Administración de la Generalitat, los consejos comarcales y los municipios, en principio, con más de 20.000 habitantes.

En un contexto de crisis económica y con el fin de reducir el déficit público, y con la pretensión de no limitar la prestación de los servicios públicos esenciales, se aprueba el *Real decreto ley 20/2012, del 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y el fomento de la competitividad*, que

tiene consecuencias directas sobre la LAPD, dado que introduce importantes modificaciones en la estructura del SAAD. Entre otros, el real Decreto simplifica los grados de dependencia; atrasa hasta el 2015 la incorporación de nuevos usuarios del grado 1; provoca un cambio en el calendario de aplicación; incorpora el asistente personal a todos los grados de dependencia; rebaja la cuantía de las prestaciones económicas de los cuidadores familiares; hace restricciones en los pagos retroactivos, pasa el aplazamiento a 5 o 8 años y, finalmente, también hace cambios en los criterios que garantizan el acceso a las prestaciones.¹

Una vez más la crisis, en este caso la sanitaria derivada de la pandemia del COVID-19 pone en jaque nuestro ya debilitado Estado del Bienestar. Es por ello, que ahora más que nunca se hace necesario reflexionar sobre nuestro modelo de protección social y sobre la eficacia y eficiencia de las respuestas que se ofrecen a la ciudadanía desde la garantía del acceso a unos servicios sociales dotados de recursos suficientes y adecuados, y fundamentados en los principios de la universalidad, igualdad, responsabilidad pública, solidaridad, participación activa, atención integral y personalizada y fomento de la cohesión social.

En esta obra podemos distinguir claramente tres bloques: el primero dedicado a la atención a la persona; el segundo al modelo de bienestar y de servicios sociales y el tercero al régimen jurídico de los servicios sociales. Dentro de estos bloques, los diferentes capítulos tratan temas de carácter transversal relacionados con la Agenda Social Europea, en relación a los servicios sociales; los Derechos Sociales; el Estado del Bienestar, su implantación, desarrollo y construcción de los servicios sociales como uno de sus pilares; el marco jurídico de los servicios sociales, su origen y perspectivas de futuro; la Cartera de Servicios Sociales, y el desarrollo de las prestaciones de servicios, las prestaciones económicas y las tecnológicas; los Servicios Sociales Básicos y el papel de la administración local; y sobre la gestión de los servicios sociales y el concierto social. Así mismo, se debate sobre ámbitos sectoriales de atención a la persona, relacionados con los menores y su capacidad de obrar ante las administraciones públicas, las políticas de inmigración; la pobreza energética y la emergencia habitacional; las necesidades básicas y la dependencia, entre otros.

Todas estas contribuciones, desde una perspectiva interdisciplinar, nos aproximan básicamente al sistema organizativo y competencial de los servicios sociales en Cataluña, en el que se puede distinguir claramente un modelo prestacional territorial que pivota sobre la administración local. Desde el abordaje jurídico social que plantea esta obra, se analizan profusamente la distribución de las competencias materiales y funcionales en el ámbito de los servicios sociales entre la Administración de la Generalitat y la Administración local. Así mismo, se dibuja la arquitectura pública prestacional catalana determinada por el régimen jurídico previsto en la legislación social sectorial. Y se aportan reflexiones no sólo sobre su funcionamiento actual; sino también sobre cómo pueda evolucionar a futuro, a tenor de la situación de crisis que desde hace demasiado

1. *Vid in totum*, FORNS I FERNÁNDEZ, M. V., *El model de prestació dels serveis socials de Catalunya basat en la persona des de la perspectiva local*, Atelier, Barcelona, 2018.

tiempo acompaña al Estado del Bienestar, a pesar de sus numerosas imperfecciones que sitúan fuera del sistema cada vez a más colectivos, ciudadanas y ciudadanos.

Debemos cerrar esta introducción, agradeciendo la oportunidad que nos brindaron para organizar la Jornada. *El règim jurídic d'atenció a les persones en l'àmbit social*, el *Departament de Treball Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya*, y la *Xarxa Sanitària i Social Santa Tecla*, con la colaboración de la *Diputació de Tarragona*, la *Càtedrà d'Inclusió Social*, la *Càtedra d'Estudis Jurídics Locals Màrius Viadel i Martín* de la Universitat Rovira i Virgili i la *Diputació de Tarragona* que ha dado como fruto este libro que esperamos pueda resultar de interés, tanto para todos los que participaron de la Jornada, como para cualquier persona que movida por el espíritu crítico y por el anhelo de una sociedad más justa, más equitativa y más inclusiva, vea en esta obra la posibilidad de encontrar algunas reflexiones de su interés. Unas reflexiones sobre el papel de los servicios sociales en el marco del sistema de protección social, que debería de garantizar la igualdad, la justicia, la libertad y la cohesión social para todas las ciudadanas y ciudadanos en el seno de una sociedad moderna, madura, con la aspiración de dibujar un futuro en el que todas y todos tengamos un lugar y todas y todos seamos necesarios.

PRÓLOGO

LA ATENCIÓN A LA PERSONA.

UNA VISIÓN DE FUTURO

Antonio López Peláez

Catedrático de Trabajo Social y Servicios Sociales
Universidad Nacional de Educación a Distancia

Joaquín Castillo de Mesa

Profesor de Trabajo Social y Servicios Sociales
Universidad de Málaga

Resumen. La persona, y sus derechos, conforman el núcleo ético y legal de las sociedades democráticas avanzadas. Desde una perspectiva vinculada con las profesiones de ayuda, en este prólogo analizamos brevemente los principales retos que afronta la atención a la persona en una sociedad superdiversa, inmersa en un proceso de digitalización acelerado, y en el que la soledad no querida es ya un problema global.

Palabras clave. Persona, cuidado, digitalización, superdiversidad, trabajo social.

Sumario: I. Introducción. II. Persona, ayuda, cuidados: volviendo a los orígenes del Trabajo Social. III. La atención a las personas en sociedades superdiversas. IV. Conclusiones. V. Bibliografía.

I. INTRODUCCIÓN

Si algo nos define a las personas es el cuidado. El cuidarnos unos a otros, desde la más tierna infancia. Nuestra especie, como mamíferos, sobrevive gracias al cuidado mutuo, basado en la vinculación con nuestros congéneres. La neurología y la investigación sobre nuestro cerebro han mostrado como el altruismo,

la preocupación por los otros, forma parte de nuestra estructura biológica más profunda¹. Y los efectos positivos de la generosidad y el apoyo mutuo en la salud, el bienestar y la felicidad de las personas han sido de puestos de relieve en diferentes contextos².

El Trabajo Social, como disciplina científica y como profesión, tiene como objeto de intervención y análisis la relación de ayuda³, tanto en el nivel personal, como grupal y comunitario, lo que en esencia se traduce como la capacidad para facilitar y construir relaciones de las personas con dificultades, proporcionando capital social, fuente de recursos y oportunidades⁴. En este capítulo, analizamos brevemente la atención a la persona, desde la perspectiva del Trabajo Social, y las tendencias de evolución más relevantes previsibles en los próximos años.

II. PERSONA, AYUDA, CUIDADOS: VOLVIENDO A LOS ORÍGENES DEL TRABAJO SOCIAL

Desde el enfoque de Trabajo Social, fundamentalmente relacional, cuando las personas tienen un círculo social adecuado, las soluciones a las dificultades coyunturales que sobrevengan serán más fáciles de encontrar. En contraposición, aquellos que se encuentren más solos o aislados tendrán más dificultad para superar contingencias.

Recientemente se publicaron datos de una encuesta sobre condiciones de vida en la Unión Europea⁵ (2018), con algunas preguntas sobre apoyo social: relacionadas con «tener a quien pedir ayuda» y con «tener a alguien con quien debatir asuntos personales». Los resultados muestran que casi el 6% de la población de la UE-28 afirma no tener ningún pariente, amigo o vecino al que puedan pedir ayuda, ni tener a alguien con quien debatir sobre asuntos personales. En ambos casos, los hombres, las personas mayores, las personas con bajo nivel educativo, las personas con bajos ingresos y las personas que viven en áreas urbanas cuentan con más probabilidades de no tener a alguien a quien pedir ayuda.

Escribía Bécquer que «la soledad es muy hermosa... cuando se tiene alguien a quien decírselo». El sentimiento de soledad en nuestras sociedades tecnológicas avanzadas está llegando a cotas imprevistas. Un reciente informe predice que

1. PEAFF, D.W., *The altruistic brain. How we are naturally good*, Oxford University Press, New York, 2015.

2. S2, C., DAVIDSON, H., *The paradox of generosity. Giving we receive, grasping we lose*, Oxford University Press, New York, 2014.

3. LÓPEZ PELÁEZ, A., MARCUELLO SERVÓS, C., «Teoría y ciencia del Trabajo Social en el siglo XXI: fundamentos científicos y metodológicos», en BREKKE, J., ANASTAS, J. (eds.), *La ciencia del Trabajo Social. Conocimiento profesional e identidad*, Universitas, Madrid, 2019, pp. 9-32.

4. ADDAMS, J., *Democracy and Social Ethics*, University of Illinois Press, Urbana, 1902.

5. Eurostat. *Living conditions in Europe - 2018 edition*. Recuperado el 19 de septiembre de 2018 de: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-statistical-books/-/KS-DZ-18-001>

la soledad alcanzará proporciones epidémicas en 2030, a menos que se tomen medidas⁶.

Como ya se ha puesto de manifiesto, «distintas circunstancias pueden hacer que cualquier persona, no solo los mayores, se desconecte de aquellos que antes tenía en su círculo. Cualquiera puede padecer soledad crónica: un adolescente que tiene dificultades para transitar de una etapa educativa a otra; una persona con un proyecto migratorio y que le cuesta adaptarse al nuevo lugar, una persona que está demasiado ocupada intentando trabajar de forma simultánea para llegar a un salario digno y no tiene tiempo para mantener buenas relaciones con sus familiares y amigos; una persona mayor que ha sobrevivido a su cónyuge y cuya mala salud le dificulta ir a visitar a nadie⁷. En el caso de las personas vulnerables, demandantes habituales de cuidados y ayuda, aún más.

Cacioppo y Patrick⁸ indican que más de un tercio de la población de los países occidentales se siente sola habitualmente o con frecuencia. Una epidemia de soledad que es más dañina que la obesidad y tan perjudicial como fumar 15 cigarrillos diarios⁹. Estar socialmente conectado no solo influye en el bienestar psicológico y emocional, sino que también tiene una influencia significativa y positiva sobre el bienestar físico y la longevidad general¹⁰. Coyle y Dugan¹¹ demostraron que la soledad y el aislamiento tienen influencia negativa sobre la salud física y mental. El motivo es que, cuando el cerebro capta su entorno social como algo vacío, hostil y poco seguro, permanece constantemente en alerta. Y estas respuestas del cerebro solitario, que pueden servir para la supervivencia inmediata, no son positivas si se mantienen en el tiempo. Cuando estamos acelerando constantemente nuestros motores, dejamos nuestro cuerpo exhausto, reducimos nuestra protección contra los virus y la inflamación, y aumentamos el riesgo y la gravedad de las infecciones víricas y de muchas otras enfermedades crónicas.

6. COTTAM, H., *Social Services are broken*, 2015 [video file] Recuperado el 10 de febrero de 2019 de: https://www.ted.com/talks/hilary_cottam_social_services_are_broken_how_we_can_fix_them?language=es; LINEHAN T., BOTTERY S., KAYE A., MILLAR L., SINCLAIR D., WATSON J., *2030 Vision: The best and worst futures for older people in the UK*. Independent Age and International Longevity Centre-UK, London, 2014. Recuperado el 30 de enero de 2018 de: www.ilcuk.org.uk/files/2030-vision-report.pdf)

7. CASTILLO-DE MESA, J., *El Trabajo Social en la era digital*. Aranzadi. Thomson Reuters, Pamplona, 2019.

8. CACIOPPO, J. T., PATRICK, W. *Loneliness: Human nature and the need for social connection*, WW. Norton & Company, New York, 2008.

9. HOLT-LUNSTAD, J., SMITH, T. B., BAKER, M., HARRIS, T., Y STEPHENSON, D., «Loneliness and social isolation as risk factors for mortality: a meta-analytic review», *Perspectives on psychological science*, 10 (2), 2015, pp. 227-237.

10. HOLT-LUNSTAD, J., SMITH, T. B., Y LAYTON, J. B., «Social relationships and mortality risk: a meta-analytic review», *PLoS medicine*, 7 (7), 2010, e1000316; SHOR, E., ROELFS, D. J., Y YOGEV, T., «The strength of family ties: A meta-analysis and meta-regression of self-reported social support and mortality», *Social Networks*, 35(4), 2013, pp. 626-638.

11. COYLE, C. E., Y DUGAN, E., «Social isolation, loneliness and health among older adults», *Journal of aging and health*, 24(8), 2012, pp. 1346-1363.

En contraposición, mantener relaciones sociales tiene el potencial de encontrar el calor y el aliento de los otros, de la autoafirmación, el sentido de pertenencia¹². Las relaciones sociales de un individuo pueden proporcionar consecuencias positivas como, por ejemplo, felicidad o satisfacción con la vida. En un entorno digital, el bienestar se vincula con nuestra habilidad para fortalecer nuestras relaciones a través de las redes sociales¹³.

La persona, y sus derechos, conforman el núcleo ético y legal de las sociedades democráticas avanzadas. La profundización en la noción de igualdad forma parte de este proceso¹⁴: evoluciona desde una concepción restringida a la participación política, hacia una igualdad entendida como el derecho a disfrutar de la igualdad de oportunidades (lo que implica transformar la sociedad para que todas las personas puedan disfrutar de dicha igualdad de oportunidades), abriéndose paso a una igualdad entendida como la capacidad para desarrollar los propios proyectos y la identidad personal con las menores restricciones posibles derivadas del entorno socioeconómico y de las diferentes desigualdades basadas en la raza, la diversidad funcional, el género o el colonialismo, entre otras.

La igualdad va unida al cuidado. La desigualdad radical que conlleva el maltrato infantil, la violencia sobre la mujer, o el desamparo de las personas mayores, solo puede resolverse desde el cuidado, desde el apoyo a las personas en todas las etapas de su vida. La situación de desamparo radical que experimentaba la población inmigrante en el Chicago de inicios del siglo XX supuso un acicate para Jane Addams, quien, a través de las Hull Houses, organizó un sistema de apoyo, formación, protección y ayuda orientado a lograr una mejor integración de las personas migrantes en la sociedad norteamericana. Las situaciones de desprotección, de violencia, de penuria y pobreza, constituyen el objeto de estudio y de intervención para el Trabajo Social como disciplina científica y como profesión. En este sentido, es el abordaje científico y los valores éticos basados en los derechos humanos los que conforman nuestra disciplina y los que orientan la intervención profesional de los trabajadores sociales.

Esta ayuda a la persona, se desarrolla dentro de lo que lo que denominamos el estado del bienestar¹⁵. El Trabajo Social es una ciencia, y una profesión, vinculada con el desarrollo del estado del bienestar y los sistemas de protección

12. HUGHES, M. E., WAITE, L. J., HAWKLEY, L. C., Y CACIOPPO, J. T., «A short scale for measuring loneliness in large surveys: Results from two population-based studies», *Research on aging*, 26(6), 2004, pp. 655-672.

13. CASTILLO DE MESA, J., GÓMEZ JACINTO, L., LÓPEZ PELÁEZ, A., ERRO-GARCÉS, A., «Social Networking Sites and Youth Transition: The Use of Facebook and Personal Well-Being of Social Work Young Graduates», *Front. Psychol.* 11:230, 2020, doi: 10.3389/fpsyg.2020.00230

14. LÓPEZ PELÁEZ, A., «Ciudadanía, igualdad y servicios sociales: los límites del discurso neoliberal», *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, número extraordinario*, 2007, pp. 251-272.

15. DÍAZ, H.L., LÓPEZ PELÁEZ, A., «Dimensions of Charity versus Development: the Century-Old Debate in the Profession of Social Work», *Journal of Sociology and Social Welfare*, 45 (1), 2018, pp. 3-16. <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol45/iss1/>

social. Tanto en su código ético, como en las propuestas de las diferentes organizaciones internacionales en las que se agrupan los profesionales del trabajo social, el Trabajo Social tiene siempre una doble dimensión: permite aumentar el conocimiento, como disciplina científica, y permite transformar la realidad, como disciplina científica orientada a la acción. Tanto por su objeto de estudio (los colectivos excluidos, frágiles, amenazados, desintegrados de la sociedad) como por sus diferentes enfoques (trabajo social con casos, con grupos, con comunidades), los trabajadores sociales se han sentido preocupados por las situaciones de degradación y depauperación en diferentes épocas de la historia, y en diferentes sociedades.

Ahora bien, la toma de conciencia sobre las dificultades de los procesos de integración, y sobre cómo mitigar la soledad y el aislamiento, la pobreza y la miseria, no son exclusivas de nuestra disciplina. Es verdad que el altruismo, la generosidad y la compasión hacia el otro son elementos clave en el nacimiento de nuestra disciplina¹⁶. Pero son elementos que son característicos de otras organizaciones que se desarrollan en la misma época y contexto que las Hull Houses. Paul Harris fundó en 1905, en Chicago, el Club Rotary de Chicago, institución en la que la colaboración entre profesionales, y el incremento de las relaciones sociales y su capital social, iba unido a la voluntad de servir a la sociedad colaborando en la resolución de problemas sociales, como la vacuna de la polio. Y en 1917, Melvin Jones creó, también en Chicago, el primer Club de Leones, centrado en el servicio a la sociedad. Previamente, podemos constatar una larga tradición de caridad y ayuda al necesitado, en la tradición cristiana y en otras tradiciones religiosas, tanto en Oriente como en Occidente. Hoy en día, hay una larga trayectoria de colaboración entre diferentes organizaciones civiles, diferentes iglesias, y los trabajadores sociales¹⁷.

III. LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SOCIEDADES SUPERDIVERSAS

Nuestras sociedades son cada vez más diversas¹⁸ y las personas experimentan dependencias variadas relacionadas a lo largo de la vida, en particular el envejecimiento¹⁹. La atención a las personas tiene que asumir que su objeto de intervención es cada vez más complejo. Las sociedades enfrentan nuevos desafíos en el campo de la atención social. Múltiples disciplinas, como trabajo social,

16. LUBOVE, R., *The Professional Altruist: The Emergence of Social Work as a Career, 1890-1930*, Harvard University Press, Cambridge, MA, 1965.

17. DAVIS, N. S., «A Heavenly Collaboration: Social Workers and Churches Working to Increase Advance Directive Completion among African American Elderly», *Journal Of Human Behavior In The Social Environment*, Vol. 23, Iss. 4, 2013, <http://dx.doi.org/10.1080/10911359.2013.772415>

18. GELDOLF, D., *Superdiversity in the Heart of Europe. How migration changes our society*, ACCO Uitgeverij, Leuven, 2016.

19. SCHARLACH, A.E., HOSHINO, K., *Healthy Aging in Sociocultural Context*, Routledge, New York, 2012.

sociología, psicología, salud, ciencias políticas y economía²⁰, han abordado la necesidad de la atención a personas dependientes. Además, la transición de una sociedad de trabajo a una sociedad del cuidado desafía la sostenibilidad de los sistemas de bienestar porque un porcentaje significativo de las poblaciones globales y transnacionales²¹ están vinculadas a los sistemas de ayuda social (usuarios y profesionales del estado de bienestar).

La superdiversidad puede abordarse desde la perspectiva de la comunicación²², desde la perspectiva de las demandas de los diferentes colectivos, o desde la transversalidad, ya que cada persona afronta desigualdades vinculadas con las diferentes dimensiones de su realidad, que es a la vez internamente muy diversa (se puede tener diversidad funcional, con una edad avanzada o siendo joven), y socialmente muy diversa también: por ejemplo, puede pertenecer a uno o varios grupos estigmatizados (en función de la raza, el género, o la renta). Un ámbito especialmente relevante, en las sociedades europeas, es la superdiversidad asociada al envejecimiento. El porcentaje cada vez mayor de personas de 65 años o más, en un país como España que actualmente es uno de los países con mayor esperanza de vida, nos sitúa en un contexto en el que conviven hasta cuatro generaciones, con demandas de atención muy diferentes, y que pueden entrar en colisión en función de los sistemas de financiación del Estado del Bienestar.

En este sentido, la atención a la persona en el siglo XXI conlleva, para poder ser viable, un nuevo pacto intergeneracional, en el que el papel del cuidado, tanto a los menores y a los jóvenes²³ como a los mayores, desempeña un papel fundamental (y, como profesión de ayuda, el Trabajo Social tiene un espacio profesional en el que desarrollarse para contribuir al bienestar de la población).

En este entorno, podemos resaltar tres grandes retos para la atención a la persona desde la perspectiva del Trabajo Social:

En primer lugar, integrar estudios prospectivos y estudios de tendencias²⁴, que nos permitan aportar más información sobre el futuro probable, y así poder tomar decisiones fundamentadas que nos permitan abordar de mejor manera las necesidades emergentes. Por ejemplo, en el ámbito del envejecimiento, se han llevado a cabo estudios prospectivos que analizan las tendencias sociales, la evolución de los sistemas de ayuda en diversos sectores (sanitarios, servicios

20. RAZAVI, S., STAAB, S., *Global Variations in the Political and Social Economy of Care: Worlds Apart*, Routledge, London, 2012.

21. WILLIAMS, F. 2011. «The transnational political economy of care», en MAHON, R. AND F. ROBINSON (eds.) *The Global Political Economy of Care: Integrating Ethical and Social Politics*, UBC Press, Vancouver, 2011, pp. 21-38.

22. RINGS, G., RASINGER, S. (eds.), *The Cambridge Handbook of Intercultural Communication*, Cambridge University Press, Cambridge, 2020.

23. GÓMEZ-CIRIANO, J. A., LÓPEZ PELÁEZ, A. & GARCÍA CASTILLA, F. J., «Is there anyone on the other side? About the opportunity of build educational social work focused on youth», *Social Work Education*, 39:1, 2020, pp. 1-8, DOI: 10.1080/02615479.2019.1697667

24. LÓPEZ PELÁEZ, A., «Prospectiva y cambio social: ¿cómo orientar las políticas de investigación y desarrollo en las sociedades tecnológicas avanzadas?», *Arbor. Ciencia, pensamiento y cultura* 738, 2009, pp. 825-836.

sociales o educativos), los principales retos y problemas que tendremos que afrontar colectivamente como una sociedad democrática que vela por el bienestar de sus ciudadanos, y la mayor o menor importancia de dichos retos en función de las opiniones de los expertos. En el estudio llevado a cabo por Jiménez et al.²⁵, las principales tendencias que se detectaron son las siguientes: mayor teleasistencia y monitorización, una mayor importancia de la independencia y calidad de vida, el desarrollo de plataformas universales que permitan inter-operar distintos dispositivos (con una mayor coordinación tecnológica de las diferentes unidades de atienden a las personas mayores (sanidad, servicios sociales, educación). En función del horizonte temporal previsto, las principales hipótesis en este ámbito pueden verse en la tabla 1.

Tabla 1: Hipótesis más relevantes en el corto, medio y largo plazo en el ámbito del envejecimiento y la tecnología en España

Corto plazo (0-5 años)	IG*	Número**	Tema	Hipótesis
	3,84	36	Independencia y calidad de vida	Se extenderá el uso de tecnologías de apoyo para facilitar la movilidad
	3,83	6	Servicios	Se generalizará el acceso seguro a la información clínica relevante alojada en la nube (cloud computing)
	3,83	16	Teleasistencia y telemonitorización	Será extensiva la implantación de la teleasistencia basada en dispositivos móviles (teléfonos móviles, otros)
Medio plazo (6-10 años)	3,80	2	Servicios	Existirán modelos centrados en las necesidades del cliente (personalización y atención integral)
	3,75	1	Servicios	Existirán modelos de atención flexibles que permitan la prestación de servicios integrados y proactivos gracias a las tecnologías de la sociedad de la información
	3,73	40	Independencia y calidad de vida	Se desarrollarán prótesis inteligentes de articulaciones

25. JIMÉNEZ, J., TORIBIO, C., POVEDA, R. Y VALERO, M.A., *Tecnologías para el envejecimiento activo. Estudio de Prospectiva*, OPTI / FENIN, Madrid, 2011.

Largo plazo (11-15 años)	3,44	19	Teleasistencia y telemonitorización	Se extenderá el uso de sistemas personales basados en señales biométricas para el reconocimiento de alteraciones de la salud a distancia
	3,17	38	Independencia y calidad de vida	Se generalizará el uso de cognición aumentada (BCI, computación fisiológica) desarrollando nuevas formas de interacción
	2,96	37	Independencia y calidad de vida	Será común que las personas convivan con robots asistenciales capaces de apoyarles a nivel físico, cognitivo y emocional
<p>* Índice de Grado de Importancia: hace referencia a la relevancia que el tema tratado tiene para el sector</p> <p>** Número de la hipótesis en el cuestionario</p> <p>Fuente: Elaboración de López Peláez y Segado, 2015²⁶, a partir de Jiménez et al., 2011.</p>				

En segundo lugar, integrar las demandas de los usuarios y de los diversos actores implicados, para desarrollar una estrategia de co-diseño, de diseño creativo en el que se redefine la figura del experto, buscando una mayor adecuación a las necesidades y demandas de los usuarios y de los profesionales. La participación es un requisito para ser reconocidos y tratados como personas, en un contexto en el que los usuarios son ya creadores de demandas y de información en una sociedad digital, basada en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. El Trabajo Social, como disciplina y como profesión, y la actividad diaria de los trabajadores sociales en los servicios sociales de las administraciones locales, y en cualquier otro ámbito de actividad, tiene que recuperar y fortalecer la legitimidad sobre su trabajo y misión. Y tiene que hacerlo en una sociedad en la que la rapidez, y las emociones, sustituyen a menudo al juicio experto y a la confianza en los científicos, dejándose llevar por noticias falsas o sesgadas que movilizan a un gran número de personas²⁷. En tiempos de populismo y de sociedades fragmentadas, encerrados en burbujas identitarias que no permiten un diagnóstico compartido, como señala Hoshchild²⁸ en su libro *Strangers in Their Own Land: Anger and Mourning on the American Right*, es

26. LÓPEZ PELÁEZ, A., SEGADO SÁNCHEZ-CABEZUDO, S. «Prospectiva y cambio Social», en TORRES ALBERO, C. (ed.) *España 2015. Situación Social*, CIS, Madrid, 2015, pp. 1632-1641

27. DAVIES, W., *Nervous States. Democracy and The Decline of Reason*, WW. Norton & Company, New York, 2019.

28. HOSCHCHILD, A. R. 2016. *Strangers in Their Own Land: Anger and Mourning on the American Right*, The New Press, New York, 2016.

necesario fortalecer la legitimidad del Trabajo Social como disciplina científica y como conocimiento experto. Un conocimiento «experto» y una propuesta de intervención «experta» que incorpora en su diseño desde el inicio la participación de todos los actores implicados, superando con ello la crítica a la intervención experta descontextualizada de la realidad.

En tercer lugar, integrar lo que denominamos e-Social Work, o trabajo social digital²⁹, en nuestra práctica cotidiana. Una gama cada vez más amplia de procedimientos digitales transforman nuestro entorno, la investigación, las intervenciones y la práctica profesional en Trabajo Social. Desde la perspectiva de la atención a la persona y su contexto³⁰, es necesario asumir que nuestro ámbito de sociabilidad, nuestro entorno, se ha ampliado, y ha incluido como parte básica de nuestra experiencia cotidiana lo digital. En este punto, es importante resaltar dos características:

- Nuestras tecnologías nos influyen, son nuestro producto y reflejan nuestros valores, pero también nos conforman de forma inesperada para los diseñadores. Nuestros jóvenes viven inmersos en un universo digital que es transversal a todas sus actividades, convirtiéndose en su espacio de comunicación y configurando su entorno relacional. Nuevas y viejas formas de exclusión se redefinen en este entorno digital. No solo tenemos problemas relacionados con la brecha digital y el acceso a la tecnología. También tenemos problemas y oportunidades que se generan en el uso, ya generalizado, de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y de las redes sociales. Colonizamos este nuevo entorno que hemos creado con nuestros comportamientos y valores, y por eso hay buenos y malos usos, hay ciberacoso y también grandes oportunidades para resolver problemas y generar nuevos espacios de comunicación.
- Nuestras instituciones son también digitales, se están transformando. Nuestra interacción con la Administración tiende a ser digital, y esto genera nuevos problemas de exclusión, para aquellas personas que no tienen las habilidades y conocimientos necesarios. Y genera nuevos problemas de organización, tanto en el funcionamiento de los diversos sistemas y el trabajo diario de los profesionales del Trabajo Social, como aquellos problemas relativos a los derechos digitales de los ciudadanos. Así, en el Título X del Proyecto de Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (anteriormente denominado Proyecto de Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal), aprobado por unanimidad en el Congreso de los Diputados, se protege, entre

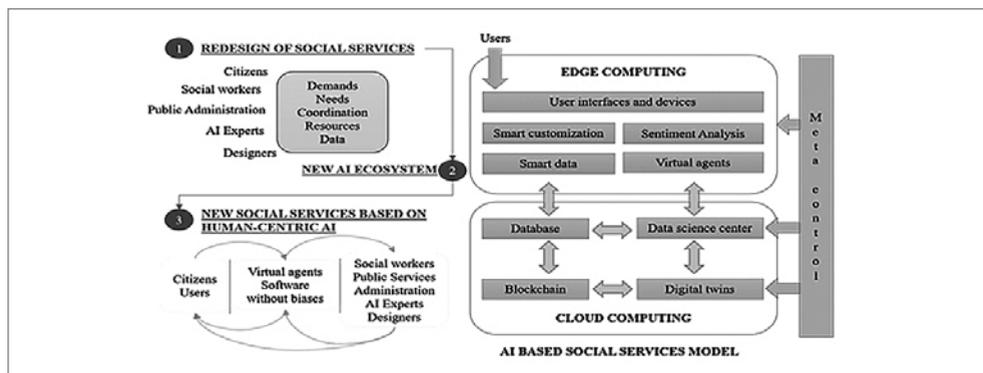
29. LÓPEZ PELÁEZ, A., MARCUELLO-SERVÓS, C. 2018. «e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies», *European Journal of Social Work* 21:6, 2018, pp. 801-803, DOI: 10.1080/13691457.2018.1520475

30. LOPEZ PELÁEZ, A., GÓMEZ CIRIANO, E.J., «Intercultural communication in Social Work Practice», en RINGS, G. AND RASINGER, S. (eds.), *The Cambridge Handbook of Intercultural Communication*, Cambridge University Press, Cambridge, 2020, pp. 319-334.

otros, el Derecho a la neutralidad de Internet, el Derecho de acceso universal a Internet, el Derecho a la seguridad digital, el Derecho a la educación digital, el Derecho a la Protección de los menores en Internet, o el Derecho de rectificación en Internet³¹.

Desde una perspectiva basada en el co-diseño, la participación de los usuarios, y el trabajo social digital o e-Social Work, el proyecto de investigación en el área de Trabajo Social, del que es investigador principal el profesor Antonio López Peláez,, titulado *Innovation AI Ecosystem for the European Social Services Sector (AIPS)*, busca afrontar estos retos: por un lado, favorecer la interacción de los usuarios con los servicios sociales y otras unidades de la Administración, mediante el desarrollo de agentes virtuales, que permitan facilitar el acceso a la información y la gestión de los recursos, en un entorno digital en el que el ciudadano necesita ayuda. Por otro lado, de cara a la propia digitalización de la Administración, establecer un sistema de certificación de algoritmos, que nos permitan evaluar si los algoritmos y sistemas de procesamiento de información y toma de decisiones en la Administración, están libres de sesgos. Hoy en día, sabemos que muchos algoritmos que se utilizan para diversas tareas, desde la selección de *curricula* hasta la selección de la información que se ofrece al consumidor, tienen sesgos (de género, raciales, o de otro tipo). Sin embargo, carecemos de un sistema de certificación de algoritmos que nos permita incorporar a nuestra Administración digital algoritmos sin sesgos (algo básico para poder atender al ciudadano en el entorno digital). Como puede verse en el gráfico 1, nuestro proyecto se articula en tres fases: en primer lugar, una fase de codiseño con todos los actores implicados; en segundo lugar, una fase de diseño informático que se realiza en colaboración con expertos en informática; y en tercer lugar, una fase de implantación con un sistema permanente de participación y evaluación en el que intervienen todos los actores implicados. Un sistema que se diseña desde los derechos humanos, con un enfoque centrado en la persona.

Gráfico nº 1: AIPS Project: Innovation AI Ecosystem for the European Social Services Sector



31. http://www.congreso.es/public_oficiales/L12/CONG/BOCG/A/BOCG-12-A-13-4.PDF

IV. CONCLUSIONES

La atención a la persona constituye parte de la identidad del Trabajo Social. Una persona situada siempre en un contexto, y, como señalaba Ortega y Gasset, el «yo» no se salva si no se salva a su «circunstancia». En este sentido, hemos puesto de manifiesto un reto clave que tenemos que afrontar en los próximos años: la reinención del Trabajo Social en un entorno caracterizado por las políticas de austeridad como modelo de gestión del estado del bienestar³², y el entorno digital³³. El Trabajo Social como profesión, y el Trabajo Social como disciplina científica que da soporte y permite el desarrollo de la profesión, (introduciendo estándares científicos de evaluación, diseño, intervención y evaluación final de los resultados obtenidos), tiene que hacer frente a un doble proceso³⁴:

Por una parte, la redefinición de las políticas sociales y sus profesionales en un entorno diferente al de las décadas centrales del siglo XX. Se demandan nuevos derechos y, consiguientemente, nuevas prestaciones. A la vez, se produce una burocratización de la profesión, identificada con la gestión de dichas prestaciones. El limitado número de trabajadores sociales lleva a que la mera gestión de las prestaciones se convierta en su actividad profesional ordinaria, agotando en ella su tiempo de trabajo.

Por otra parte, los recursos disponibles disminuyen, y en un contexto en el que parecía que el aumento de recursos era la norma, nos encontramos con una mayor precariedad en la financiación. Y, consecuentemente, con una mayor precariedad en la carrera profesional de los trabajadores sociales, que desempeñan su actividad en instituciones públicas o privadas obligadas a reestructurarse. El aumento de los problemas, derivados también de la mayor proporción de personas solas en una sociedad que mitifica el individualismo, el aumento de la exclusión social, y la precarización de las condiciones de vida de sectores cada vez más amplios de la población, también introducen nuevas demandas a las que hacer frente. Y a todo ello se unen los riesgos derivados de pandemias como la COVID 19.

Finalmente, nos encontramos inmersos en una sociedad digital, en el que se redefine y amplía nuestro espacio de interacción, y en el que se transforman nuestras instituciones. En este nuevo entorno, nuestra profesión debe concentrar sus esfuerzos en facilitar la provisión de servicios conducentes a la autosuficiencia de personas y comunidades y a su desarrollo socioeconómico, desde una perspectiva basada en la noción de ciudadanía. El reconocimiento del otro como sujeto nos permite evolucionar desde el altruismo y la caridad hacia el reconocimiento de los derechos. Y por ello, no se trata de resolver solo problemas, sino

32. LÓPEZ PELÁEZ, A., GÓMEZ CIRIANO, E.J. (eds.), *Austerity, social work and welfare policies: a global perspective*, Thomson Reuters Aranzadi, Pamplona, 2019.

33. CASTILLO DE MESA, J., LÓPEZ PELÁEZ, A., «Tecnología y Trabajo Social: nuevos retos, nuevas herramientas, nuevas oportunidades», en PASTOR SELLER, E., VERDE DIEGO, C., LIMA FERNÁNDEZ, A. I. (coords.), *El Trabajo Social ante los desafíos del siglo XXI desde una perspectiva iberoamericana*, Thomson-Reuters Aranzadi, Pamplona, 2018, pp. 139-152.,

34. LÓPEZ PELÁEZ, A., «Profesión, ciencia y ciudadanía. Retos para el Trabajo Social y los Servicios Sociales en el siglo XXI», *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar* 1, 2012, pp. 63-73.

de favorecer el empoderamiento personas, grupos y comunidades, para que puedan desarrollar su trayectoria vital.

En definitiva, atender a la persona en su contexto, para hacer posible, en el sentido orteguiano del término, que su suelo relacional, digital, social y económico le permita desarrollar sus aspiraciones y materializar sus propósitos.

V. BIBLIOGRAFÍA

- ADDAMS, J., *Democracy and Social Ethics*, University of Illinois Press, Urbana, 1902.
- CACIOPPO, J. T., PATRICK, W., *Loneliness: Human nature and the need for social connection*, WW. Norton & Company, New York, 2008.
- CASTILLO-DE MESA, J., *El Trabajo Social en la era digital*, Aranzadi. Thomson Reuters, Pamplona, 2019.
- CASTILLO DE MESA, J., GÓMEZ JACINTO, L., LÓPEZ PELÁEZ, A., ERRO-GARCÉS, A., «Social Networking Sites and Youth Transition: The Use of Facebook and Personal Well-Being of Social Work Young Graduates», *Front. Psychol.* 11:230, 2020, doi: 10.3389/fpsyg.2020.00230
- CASTILLO DE MESA, J., LÓPEZ PELÁEZ, A., «Tecnología y Trabajo Social: nuevos retos, nuevas herramientas, nuevas oportunidades», en PASTOR SELLER, E., VERDE DIEGO, C., LIMA FERNÁNDEZ, A. I. (coords.), *El Trabajo Social ante los desafíos del siglo XXI desde una perspectiva iberoamericana*, Thomson-Reuters Aranzadi, Pamplona, 2018, pp. 139-152.,
- COTTAM, H., *Social Services are broken*, 2015 [video file] Recuperado el 10 de febrero de 2019 de: https://www.ted.com/talks/hilary_cottam_social_services_are_broken_how_we_can_fix_them?language=es
- COYLE, C. E., Y DUGAN, E., «Social isolation, loneliness and health among older adults», *Journal of aging and health*, 24(8), 2012, pp. 1346-1363.
- DAVIES, W., *Nervous States. Democracy and The Decline of Reason*, WW. Norton & Company, New York, 2019.
- DAVIS, N. S., «A Heavenly Collaboration: Social Workers and Churches Working to Increase Advance Directive Completion among African American Elderly», *Journal Of Human Behavior In The Social Environment*, Vol. 23, Iss. 4, 2013, <http://dx.doi.org/10.1080/10911359.2013.772415>
- DÍAZ, H. L., LÓPEZ PELÁEZ, A., «Dimensions of Charity versus Development: the Century-Old Debate in the Profession of Social Work», *Journal of Sociology and Social Welfare*, 45 (1), 2018, pp. 3-16. <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol45/iss1/>
- EUROSTAT, *Living conditions in Europe - 2018 edition*. Recuperado el 19 de septiembre de 2018 de: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-statistical-books/-/KS-DZ-18-001>
- GELDOF, D., *Superdiversity in the Heart of Europe. How migration changes our society*, ACCO Uitgeverij, Leuven, 2016.

- GÓMEZ-CIRIANO, J. A., LÓPEZ PELÁEZ, A. & GARCÍA CASTILLA, F. J., «Is there anyone on the other side? About the opportunity of build educational social work focused on youth», *Social Work Education*, 39:1, 2020, pp. 1-8, DOI: 10.1080/02615479.2019.1697667
- HOLT-LUNSTAD, J., SMITH, T. B., BAKER, M., HARRIS, T., Y STEPHENSON, D., «Loneliness and social isolation as risk factors for mortality: a meta-analytic review», *Perspectives on psychological science*, 10 (2), 2015, pp. 227-237.
- HOLT-LUNSTAD, J., SMITH, T. B., Y LAYTON, J. B., «Social relationships and mortality risk: a meta-analytic review», *PLoS medicine*, 7 (7), 2010, e1000316
- HOSCHCHILD, A. R. 2016. *Strangers in Their Own Land: Anger and Mourning on the American Right*, The New Press, New York, 2016.
- HUGHES, M. E., WAITE, L. J., HAWKLEY, L. C., Y CACIOPPO, J. T., «A short scale for measuring loneliness in large surveys: Results from two population-based studies», *Research on aging*, 26(6), 2004, pp. 655-672.
- JIMÉNEZ, J., TORIBIO, C., POVEDA, R. Y VALERO, M.A., *Tecnologías para el envejecimiento activo. Estudio de Prospectiva*, OPTI / FENIN, Madrid, 2011.
- LINEHAN T., BOTTERY S., KAYE A., MILLAR L., SINCLAIR D., WATSON J., *2030 Vision: The best and worst futures for older people in the UK*. Independent Age and International Longevity Centre-UK, London, 2014. Recuperado el 30 de enero de 2018 de: www.ilcuk.org.uk/files/2030-vision-report.pdf
- LÓPEZ PELÁEZ, A., «Ciudadanía, igualdad y servicios sociales: los límites del discurso neoliberal», *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, número extraordinario*, 2007, pp. 251-272.
- LÓPEZ PELÁEZ, A., «Prospectiva y cambio social: ¿cómo orientar las políticas de investigación y desarrollo en las sociedades tecnológicas avanzadas?», *Arbor. Ciencia, pensamiento y cultura* 738, 2009, pp. 825-836.
- LÓPEZ PELÁEZ, A., «Profesión, ciencia y ciudadanía. Retos para el Trabajo Social y los Servicios Sociales en el siglo XXI», *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar* 1, 2012, pp. 63-73.
- LÓPEZ PELÁEZ, A., MARCUELLO SERVÓS, C., «Teoría y ciencia del Trabajo Social en el siglo XXI: fundamentos científicos y metodológicos», en BREKKE, J., ANASTAS, J. (eds.), *La ciencia del Trabajo Social. Conocimiento profesional e identidad*, Universitas, Madrid, 2019, pp. 9-32.
- LÓPEZ PELÁEZ, A., MARCUELLO-SERVÓS, C. 2018. «e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies», *European Journal of Social Work* 21:6, 2018, pp. 801-803, DOI: 10.1080/13691457.2018.1520475
- LOPEZ PELÁEZ, A., GÓMEZ CIRIANO, E.J., «Intercultural communication in Social Work Practice», en RINGS, G. AND RASINGER, S. (eds.), *The Cambridge Handbook of Intercultural Communication*, Cambridge University Press, Cambridge, 2020, pp. 319-334.
- LÓPEZ PELÁEZ, A., GÓMEZ CIRIANO, E.J. (eds.), *Austerity, social work and welfare policies: a global perspective*, Thomson Reuters Aranzadi, Pamplona, 2019.

- LÓPEZ PELÁEZ, A., SEGADO SÁNCHEZ-CABEZUDO, S. «Prospectiva y cambio Social», en TORRES ALBERO, C. (ed.) *España 2015. Situación Social*, CIS, Madrid, 2015, pp. 1632-1641
- LUBOVE, R., *The Professional Altruist: The Emergence of Social Work as a Career, 1890-1930*, Harvard University Press, Cambridge, MA, 1965.
- PFUFF, D.W., *The altruistic brain. How we are naturally good*, Oxford University Press, New York, 2015.
- RAZAVI, S., STAAB, S., *Global Variations in the Political and Social Economy of Care: Worlds Apart*, Routledge, London, 2012.
- RINGS, G., RASINGER, S. (eds.), *The Cambridge Handbook of Intercultural Communication*, Cambridge University Press, Cambridge, 2020.
- SCHARLACH, A.E., HOSHINO, K., *Healthy Aging in Sociocultural Context*, Routledge, New York, 2012.
- SMITH, C., DAVIDSON, H., *The paradox of generosity. Giving we receive, grasping we lose*, Oxford University Press, New York, 2014.
- SHOR, E., ROELFS, D. J., Y YOGEV, T., «The strength of family ties: A meta-analysis and meta-regression of self-reported social support and mortality», *Social Networks*, 35(4), 2013, pp. 626-638.
- WILLIAMS, F. 2011. «The transnational political economy of care», en MAHON, R. AND F. ROBINSON (eds.) *The Global Political Economy of Care: Integrating Ethical and Social Politics*, UBC Press, Vancouver, 2011, pp. 21-38.