

LAS NUEVAS LEYES DE SERVICIOS SOCIALES

Criterios para valorar su elaboración o valoración de sus contenidos

Documento elaborado en EL FORJÍN
Para su debate en la
ASOCIACIÓN DE DIRECTORES Y GERENTES
DE SERVICIOS SOCIALES
Y para uso de todo aquel que leyere y entendiere
Zaragoza, junio de 2007*

Las nuevas Leyes de Servicios Sociales deben aprovechar la experiencia acumulada en estos 25 años y el impulso que supone para el sector la aprobación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y de Atención a las Personas en situación de dependencia. Con esas referencias, hay dos aspectos esenciales que las nuevas Leyes deben contemplar:

- a) Definir nuevos **DERECHOS SUBJETIVOS**
- b) **ORDENAR** racionalmente el sector

Definir Derechos Subjetivos

Hasta la fecha, las Leyes de Servicios Sociales se han limitado a describir prestaciones y, en su caso, la obligación de determinadas Administraciones de ofertarlas, pero sin constituir derechos subjetivos, ya que el acceso a los mismos está limitado por la disponibilidad presupuestaria. El derecho personal sólo se sustenta, actualmente, en las garantías propias del procedimiento administrativo en el acceso a los servicios prestados por las Administraciones (derecho a la igualdad, a la no discriminación...), pero en absoluto está garantizado el derecho a la propia prestación.

Por su parte, los procedimientos de acceso, condicionados por la limitación presupuestaria y única referencia actual del derecho a las prestaciones de servicios sociales- priman a las rentas más bajas, excluyendo así, de forma sistemática, a las clases medias.

La precariedad es otro de los rasgos de muchas prestaciones de Servicios Sociales, cuya escasez de recursos hace de muchas de ellas simples remedios asistencialistas.

*Formular derechos
subjetivos que
puedan ser
reclamados
administrativa y
judicialmente*

En estas condiciones, la primera exigencia que se debe plantear a una nueva Ley de Servicios Sociales es que formule auténticos derechos subjetivos, es decir, derechos que puedan ser exigidos tanto a nivel administrativo como jurídico, por toda persona que cumpla los requisitos que se establezcan.

* Con la inestimable colaboración de numerosos profesionales y representantes de ONGs aragonesas, en la sesión de trabajo celebrada en Zaragoza, el día 30 de mayo de 2007, en homenaje a **Vicente Alquézar Puértolas**, que no pudo terminar este trabajo, como era su compromiso.

En base a estados de necesidad técnicamente valorados

Estos requisitos harán referencia a un determinado estado de necesidad que pueda ser técnicamente valorado, y a la consiguiente prescripción de prestaciones o servicios.

Sin que el nivel de renta pueda ser factor excluyente

En ningún caso el nivel de renta se establecerá como requisito para acceder a una prestación o servicio de derecho. No obstante, podrá ser tenida en cuenta a la hora de establecer una posible participación del beneficiario en los costes de determinados servicios, o para determinar la cuantía de determinadas prestaciones económicas.

La renta personal, y no la familiar

Cuando se deba considerar el nivel de renta para establecer alguna condición de copago o la cuantía de una prestación económica, se tendrá en cuenta la renta personal y no la familiar, ya que los derechos subjetivos deben tener como referente la persona.

Las peloteras del Fortín



Aunque coincidimos en que cuando se contemple el nivel de renta debe hacerse referencia a la renta personal, se plantea si cuando la prestación de servicios o, en su caso, prestación económica, tenga como base el entorno familiar, convendría tener en cuenta la renta familiar y no sólo la personal del usuario

Precisar la Administración responsable

Para cada una de las prestaciones o servicios que la Ley reconozca como derechos, se deberá definir con precisión cual es la Administración responsable de garantizarlo, así como la existencia de partida presupuestaria suficiente y el procedimiento de asignación de recurso público o concertado con parámetros de calidad contrastada

Establecer los periodos de aplicación necesarios

Siendo este aspecto lo esencial que debe exigirse a las nuevas Leyes, será oportuno establecer en ellas los periodos de aplicación necesarios, para evitar que las dificultades presupuestarias actuales puedan ser exhibidas como excusa para no incorporar derechos subjetivos y obligaciones de las Administraciones de prestar, así mismo, determinadas prestaciones y servicios.

Pero ¿qué derechos?

Sin perjuicio de los derechos subjetivos reconocidos en el marco de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y de Atención a las personas en situación de dependencia, las nuevas leyes autonómicas de Servicios Sociales deberían recoger los siguientes derechos:

a) Derechos relacionados con una atención social personalizada y profesionalizada

- **Derecho a recibir información y orientación profesional para acceder a los recursos y prestaciones sociales y para favorecer la convivencia y la integración social.**

- Derecho a tener asignado un profesional de referencia en la red básica de Servicios Sociales en su entorno de convivencia, para facilitar el acceso a todas las atenciones de Servicios Sociales.
- Derecho de las personas que se encuentren desplazadas fuera de su lugar de residencia y de las personas que carecen de domicilio, a disponer de un profesional de referencia de la red básica de Servicios Sociales en el municipio en el que se encuentren.
- Derecho a poder cambiar de profesional de referencia en la red de servicios sociales, en los términos que reglamentariamente se establezcan.
- Derecho a la libre elección de trabajadores que presenten servicios domiciliarios, en los términos que reglamentariamente se determine.

Las peloteras del Fortín



¿Es realmente efectivo y aplicable el derecho a cambiar o la libre elección de profesional?

¿Se han valorado sus posibles “malos usos” y sus potenciales efectos sobre el sistema?

¿Es algo demandado y prioritario?

¿Habría que establecer “cupos” de usuarios por profesional y compensar a los profesionales por el número de usuarios...?

b) *Derecho a un itinerario de inserción individualizado*

- Derecho a un itinerario individualizado de inserción, prescrito por los profesionales de la red de Servicios Sociales, presentado por escrito, a la persona a la que se refiere o, en su caso, a su tutor o representante legal.
- Derecho a ser consultado y, en su caso, a elegir entre varias opciones en los contenidos de este itinerario
- Derecho a un segundo diagnóstico profesional en los términos que reglamentariamente se establezcan, cuando se requiera en la resolución de un recurso sobre el expediente.

Las peloteras del Fortín



¿Es o debe ser “negociable” una prescripción profesional?

c) *Derechos fundamentales que requieren una especial protección en el marco de los Servicios Sociales*

- Derecho a la información, que conlleva el acceso a todos los informes y valoraciones contenidas en su expediente.
- Derecho a la confidencialidad, que incluye tanto el tratamiento de los datos del usuario como la disponibilidad de espacios que garanticen y la confidencialidad de la comunicación con los profesionales.

d) Derecho a un alojamiento alternativo

- Derecho de toda persona o familia a un alojamiento de urgencia en situaciones de carencia de recursos o grave crisis de convivencia.
- Derecho a que este alojamiento garantice las condiciones de intimidad y convivencia personal y familiar
- Derecho de toda persona mayor de 80 años a una plaza de alojamiento alternativo

Las peloteras del Fortín



¿Es conveniente y viable económicamente reconocer el derecho a un alojamiento alternativo a toda persona mayor de 80 años?

¿Por qué ese límite de edad o y no otro?

¿No habría que vincular este derecho a algún estado de necesidad?

¿Por qué no ampliar el derecho a las atenciones domiciliarias o centros de día y de noche?

¿Por qué en lugar de señalar una edad determinada para reconocer este derecho, no se vincula a la edad que supere la esperanza de vida estimada?

e) Derecho al apoyo y sustitución temporal de las personas que cuidan a una persona con discapacidad

- Derecho de las personas que cuidan a una persona mayor o a una persona con discapacidad a recibir apoyo y sustitución temporal en los servicios que prestan.

Las peloteras del Fortín



¿DERECHO A UNA RENTA BÁSICA DE CIUDADANÍA? ¿A UNA RENTA BÁSICA DE INSERCIÓN?...

¿Son económicamente viables?

¿Tienen, como algunos aseguran, efectos positivos sobre la economía y la protección social?

¿Se han calculado los efectos negativos que pueden tener estas rentas garantizadas sobre la vida de algunas personas y familias (desmotivación, instrumentalización de algunas personas del grupo familiar, gasto en

Obligación de las Administraciones de prestar otros servicios y prestaciones

Las nuevas Leyes definirán también prestaciones y servicios que, sin constituir derechos subjetivos, deban ser prestados obligatoriamente por las Administraciones, señalando el alcance de los mismos (p.e.: disponer de x plazas de determinado equipamiento por cada x habitantes...). Se formularía así un catálogo de prestaciones y servicios de derecho, y otro de **prestaciones y servicios que, sin constituir derechos subjetivos, sean de prestación obligatoria por determinadas Administraciones**, para cada uno de los ámbitos o sectores de los Servicios Sociales. Entre ellos los siguientes:

- **Obligación de municipios mayores de 20.000 habitantes y de entidades locales agrupadas en el caso de los de menos población, de gestionar las estructuras básicas de servicios sociales de su territorio, en la forma y contenidos que se determinen reglamentariamente, en función de su población.**

- **Obligación cada municipio mayor de 20.000 habitantes o en entidades locales agrupadas en los de menos población, de disponer y gestionar centros de acogida polivalentes (o, en su defecto, plazas concertadas de acogida polivalentes) para situaciones que requieran alojamiento alternativo de urgencia, tanto para personas y familias residentes en la propia localidad, como para desplazados. Reglamentariamente se determinará el número de plazas y las características de los centros, en función de las características poblacionales y del número de habitantes.**
- **Obligación de establecer periodos de respuesta máximo en cada uno de los pasos de tramitación de las solicitudes de prestaciones y servicios que se establezcan para garantizar los derechos reconocidos, así como plazos para poner a disposición del usuario las prestaciones y servicios que le sean reconocidas.**
- **Obligación de desarrollar en todas las Corporaciones Locales, a través de sus estructuras básicas de Servicios Sociales, programas de carácter preventivo, especialmente dedicados a la infancia y la adolescencia, así como programas de envejecimiento activo como prevención de la dependencia y fomento de la autonomía personal para personas mayores.**
- **Obligación de incorporar en los centros residenciales y centros de día públicos o concertados, programas que permitan a sus residentes o usuarios disfrutar del ocio, la cultura y el tiempo libre inclusivo y normalizado.**

Ordenar racionalmente el sector

En este aspecto las nuevas Leyes deben formularse partiendo de un análisis de la experiencia de organización de los Servicios Sociales, para superar sus deficiencias pero aprovechando también lo que son sus señas de identidad sobre las que ha fundamentado su desarrollo e implantación en todo el territorio. Sería muy positivo que las Comunidades Autónomas aprovecharan la oportunidad de la elaboración de estas Leyes para poner en marcha **procesos de participación que impliquen a los diversos agentes institucionales, técnicos y a organizaciones del propio sector** en el análisis su trayectoria y situación, como base para formular las nuevas propuestas organizativas que las Leyes deban incorporar.

Los aspectos más importantes que las nuevas Leyes deben tener en cuenta respecto a la organización del sector son:

Definir un Sistema¹ integrado

Fundamentado en una red de servicios de

La Atención primaria del Sistema constituye una referencia imprescindible para garantizar su integralidad, evitando que sea sólo un conglomerado de servicios sectoriales para unos y otros

¹ Al hablar del sector contemplamos el conjunto de centros, servicios y prestaciones, tanto públicas como privadas (ONGs, asociaciones, empresas...), que se disponen para satisfacer el ámbito específico de necesidades de referencia, y que la Administración debe ordenar en su conjunto. Al hablar de Sistema hacemos referencia al "Sistema Público", es decir, al espacio de garantía de derechos, tanto en su normativa como en la gestión de sus prestaciones a través de los correspondientes centros, servicios y prestaciones económicas. Centros y servicios que pueden ser de titularidad y gestión pública, o bien concertados con entidades privadas, con o sin ánimo de lucro.

atención primaria

colectivos.

Para cumplir esta función integradora, la Atención Primaria debe constituir la **puerta de acceso normalizada al conjunto de sus prestaciones y servicios**, garantizando un adecuado **servicio de información, orientación y apoyo** para facilitar este acceso. Así mismo debe desarrollar **programas preventivos y de promoción de la autonomía personal, la convivencia y la integración social, y de fomento de la cooperación y la autoayuda**. Por último, desde el nivel de atención primaria se debe **gestionar las prestaciones y servicios necesarios para facilitar la permanencia de las personas en su entorno de convivencia personal y social**.

Las nuevas Leyes deben **definir estructuras de atención primaria con las dotaciones suficientes, particularmente en sus equipos técnicos**, para gestionar con eficacia estas funciones.

La titularidad y gestión de la atención primaria del Sistema debe ser pública, prestada directamente por las Administraciones, no pudiendo ser objeto de delegación, contratación o concierto con entidades privadas.

Acceso Unificado a las prestaciones y servicios del Sistema

La efectiva integración del Sistema requiere, así mismo, definir un Acceso Unificado al conjunto de sus prestaciones y servicios. Este Acceso Unificado tiene que estar así definido a la propia Ley, y remitirse a un desarrollo normativo específico vía Decreto.

Las estructuras de atención primaria del Sistema serán el nivel donde se gestione este Acceso Unificado con carácter ordinario, sólo excepcionalmente, de forma argumentada, se podrán establecer vías específicas de acceso al Sistema que no sea el de la atención primaria.

Integrando y agilizando procedimiento y resoluciones

El Acceso Unificado debe garantizar también la existencia de procedimientos unificados en todo aquello que sea posible, pensando siempre en la facilidad para los usuarios y en la racionalidad del Sistema en su gestión. Debe prestarse especial atención a aquellos procedimientos en los que estén implicadas diversas Administraciones, para garantizar la agilidad de los mismos a partir de su diseño racional y del uso de las nuevas tecnologías de la información y de la telemática, tanto en el acceso a la información como en la realización de los trámites necesarios que exija el procedimiento, y en las resoluciones correspondientes.

Evitar redes paralelas

En todo caso, se debe evitar que las nuevas Leyes generen estructuras paralelas en el Sistema, para determinados colectivos o situaciones de necesidad, definiendo para ellos sus propias estructuras de atención primaria o sus vías específicas de acceso al margen de ellas, más allá de lo que sea imprescindible.

Asegurar la Responsabilidad Pública

Planificación, inspección y control

Las nuevas Leyes deben establecer de forma inequívoca la responsabilidad pública en el Sistema como garante de los derechos de los ciudadanos, que implica no sólo su capacidad **normativa** y de **planificación**, así como la **prestación del servicio directamente** o a

través de la **concertación** de plazas, sino también garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios prestados por las entidades privadas y los **servicios de inspección**.

Se establecerá la obligatoriedad de **elaborar y aprobar Planes Autonómicos de Servicios Sociales** y, a partir de ellos, los consiguientes **Planes locales o comarcales** que deberán respetar las estrategias definidas a nivel autonómico.

En el marco de esta planificación, las Leyes obligarán a que la **financiación de inversiones en centros propios o a través de subvenciones a iniciativas sin ánimo de lucro, estarán, en todo caso, condicionadas al cumplimiento de las previsiones definidas en los correspondientes Planes plurianuales** de equipamientos, elaborados por la Comunidad Autónoma, para evitar el clientelismo que se puede generar con determinados equipamientos.

La valoración, la prescripción y los servicios que supongan ejercicio de autoridad, serán gestionados directamente por la Administración

Los **servicios de valoración**, los que establezcan el **acceso a las prestaciones y servicios del Sistema**, y aquellos que conlleven el **ejercicio de autoridad** serán, en todo caso, **gestionados directamente por las Administraciones Públicas** competentes, sin que puedan ser objeto de delegación, contratación o concierto con entidades privadas. De la misma manera serán de gestión directa por la Administración cualquier otro servicio que se consideren de **importancia estratégica** para el Sistema.

Compromisos de financiación

La efectiva responsabilidad pública en la garantía de los derechos que las Leyes establezcan, así como de la obligación de gestionar las prestaciones y servicios que en las mismas se determine, debe concretarse mediante compromisos de financiación a cargo de cada una de las Administraciones, de manera que las nuevas Leyes deben precisar con nitidez la obligación de asegurarlos.

En todo caso, deben definir **fórmulas de cooperación económica con las entidades locales que complementen la aportación de éstas para garantizar la suficiencia y estabilidad para mantener las estructuras básicas de servicios sociales y otros servicios que se determine que estas administraciones deben prestar con carácter obligatorio.**

De la misma manera deberán precisarse los **mecanismos de concertación** para la incorporación a la red pública de plazas en centros dependientes de entidades sin ánimo de lucro o empresas, con la suficientes garantías de **seguimiento y control** público de las mismas, y garantizando, en todo caso, que **el acceso a las mismas se lleve a cabo a través de las Administraciones correspondientes.**

Las peloteras del Fortín



¿Sería oportuno plantear que el pago íntegro que tengan que realizar los usuarios de plazas concertadas, se realice a la Administración?

Eso remarcaría el carácter público de la plaza, pero ¿están las Administraciones en condiciones de gestionar adecuadamente esta recaudación? ¿Sería capaz de gestionar los impagados? ¿Lo soportaría el Sistema...?

Alternativas de retorno al carácter público de servicios y recursos

Así mismo, es necesario que las Leyes establezcan fórmulas que permitan que las administraciones puedan hacer factible el **retorno al ámbito público de servicios que hayan sido concertados en el pasado así como de los recursos financiados por el sector público o entorno social** (el consorcio o la fundación como ejemplo).

Admitir como válidas fórmulas de intervención administrativa que aseguren la calidad y eficiencia en el gasto de fondos públicos, sin descartar fórmulas de asunción de la propiedad de estos recursos y gestión de esos servicios.

Proximidad y descentralización

Las características de las prestaciones que el Sistema de Servicios Sociales debe garantizar requieren que éste se sustente en una potente red de centros y servicios descentralizados, que ofrezcan atenciones y servicios de proximidad. Servicios para las personas y las familias en su propio domicilio y entorno convivencial, y servicios para la convivencia vecinal, la prevención y la inserción social.

El carácter estratégico de la red básica de servicios sociales de proximidad y con proyección comunitaria

Es decir, una red básica que garantice el nivel de **atención primaria** del Sistema, como **puerta de acceso** al mismo –referencia del acceso unificado–, y su cometido de **prescripción** y de **gestión de todas aquellas prestaciones y servicios a la persona en el propio domicilio y en el entorno**, sin olvidar su componente de **intervención comunitaria** (prevención y promoción social), dinamizador y que promueva la autoayuda y la cooperación social. No apoyaremos ningún proyecto de Ley que no contemple esta red básica del Sistema, con carácter de proximidad y con las antedichas funciones.

De gestión pública y descentralizada. El protagonismo local en el nivel básico de atención

Las estructuras de esta red de servicios sociales básicos, comunitarios o de atención primaria, deben ser **gestionadas directamente por las Administraciones**, sin que puedan ser objeto de contratación, concertación o delegación en entidades privadas de ningún tipo. Sin que ello impida que estas fórmulas de cooperación con entidades sin ánimo de lucro o con empresas no puedan utilizarse para la gestión de proyectos o atenciones específicas que esta red gestione.

Este carácter descentralizado ha sido y es una de las características que tiene y que debe seguir teniendo el Sistema de Servicios Sociales, en el que corresponde a las entidades locales un destacado protagonismo. Las nuevas Leyes deben reconocer y reforzar este **protagonismo local** en la gestión de los Servicios Sociales de proximidad y, especialmente, de sus estructuras básicas, comunitarias o de atención primaria. Para ello es necesario que establezcan la obligación de las entidades locales de asumir de forma efectiva sus responsabilidades, y establecer los compromisos de financiación y de apoyo técnico por parte de la Administración Autónoma para hacerlo posible.

Calidad y Participación

Partiendo de la garantía de los derechos de los usuarios de los Servicios Sociales, la calidad es hoy un elemento legitimador de la gestión pública a los ojos de la sociedad y, como tal, debe tener la importancia que merece en las nuevas Leyes.

Acreditación de centros y servicios: calidad y flexibilidad

Las nuevas leyes deben establecer la obligatoriedad de elaborar **normativas específicas en materia de calidad** que deben garantizar las diferentes modalidades de centros y servicios sociales. Y la consiguiente obligatoriedad de la Administración Autonómica de disponer los **servicios técnicos y de inspección** necesario para **asesorar** a sus promotores y gestores, particularmente a las

Administraciones Locales y entidades sin ánimo de lucro, y para **controlar** adecuadamente su garantía.

En todo caso, la exigencia de unos estándares de calidad deben establecerse de manera que no impidan el desarrollo de iniciativas que por su carácter innovador o por afectar a medios con circunstancias especiales, como es el caso de determinados medios rurales, puedan requerir condiciones distintas a las de carácter ordinario, sin que ello suponga merma en los niveles de calidad, o cuando una merma en determinados aspectos materiales del servicio pueda estar plenamente justificada y compensada por otras ventajas de carácter relacional o vivencial decididas por el propio usuario. Tenemos la experiencia de que determinadas normas de calidad sólo benefician a grandes grupos empresariales, en detrimento de iniciativas locales que sin poder ofrecer determinados estándares materiales, aportan elementos de innovación, proximidad, flexibilidad y trato personalizado que difícilmente pueden ser apreciados a estándares tradicionales.

Calidad en el empleo

El factor humano es elemento decisivo en los servicios sociales. Por ello las nuevas Leyes deben incluir referencias que obliguen a todas las entidades implicadas, públicas y privadas, a garantizar un empleo de calidad, tanto en la **estabilidad**, como en las **retribuciones, condiciones de trabajo, prevención de riesgos, supervisión, formación y reciclaje y participación**. Condiciones esenciales para la calidad en la prestación de los servicios que deben tener su referencia en las nuevas Leyes y en su posterior desarrollo.

Particularmente necesario es que las nuevas Leyes establezcan la obligatoriedad de que **todos aquellos trabajadores que desarrollen funciones técnicas en servicios sociales, estén integrados en estructuras o equipos de trabajo**, en los que sus valoraciones,

Las ideas del Fortín



¿Sería interesante establecer una clasificación de residencias públicas y concertadas y de las privadas, que definieran su calidad a partir de determinados parámetros (instalaciones, personal...), otorgando "estrellas" como en los hoteles, para que las personas interesadas en sus servicios pudieran conocer su calidad...?

diagnósticos, prescripciones y planes de intervención puedan elaborarse con el necesario marco de reflexión colectivo a nivel profesional, sin el cual es difícil asegurar la calidad de sus intervenciones.

Participación: una constante en todos los niveles del Sistema

Un Sistema, como los Servicios Sociales, entre cuyos objetivos figura el de promover la participación de todas las personas en condiciones de igualdad en la vida económica, política, cultural y social, debe predicar con el ejemplo. Por eso las nuevas Leyes han de contemplar esta obligación de que todos los centros y servicios establezcan la participación de sus usuarios en su gestión. Así mismo deben definir los niveles de participación efectivos de las entidades y organizaciones sociales en todas las estructuras del Sistema.

La obligación de las Administraciones de hacer públicos los resultados de su gestión en materia de Servicios Sociales, debe ser otra de las obligaciones que las nuevas leyes establezcan

Las peloteras del Fortín



Aplicar a rajatabla esta teoría de la participación, ¿supondría el caos de determinados centros y servicios...?

Las peloteras del Fortín



Habría que plantearse la conveniencia de suprimir el termino de “exclusión – inclusión” en las futuras Leyes. Porque si se pretende que todos puedan beneficiarse de los servicios sociales, y definir DERECHOS SUBJETIVOS, sería más adecuado hablar de falta de autonomía, estado de necesidad etc, ya que el concepto inclusión y, por rebote el de exclusión, son términos que alejan al ciudadano medio de los servicios sociales. Si queremos que se entiendan como un derecho y unos servicios para todos, cercanos, próximos, para apoyar y mejorar las condiciones de vida, no podemos plantear que para beneficiarse de ellos el ciudadano debe entrar en el concepto de “excluido” del conjunto social; así seguirán siendo servicios alejados de las clases medias, aunque esta vez no será por las rentas. O me vais a decir que cuando yo sea viejo y necesite 6 horas de ayuda a domicilio por semana soy un excluido de la sociedad, un marginado, un paria, un deshecho social...]

ANEXO 1. Ficha para definir derechos subjetivos en las Leyes

ENUNCIADO	
SITUACIÓN	
POBLACIÓN DIANA	
ATENCIONES que implica (prestaciones específicas)	
CONDICIONES	
GESTIÓN	
COSTES	
ATENCIONES COMPLEMENTARIAS	

ANEXO 2. Fichas de derechos elaboradas en El Fortín para la Comunidad Autónoma de Aragón

Sólo como ejemplo, se presenta una de las fichas ya elaboradas en Aragón

ENUNCIADO	Derecho a Información y Orientación profesional para acceder a los recursos sociales
SITUACIÓN	Toda persona que quiera conocer su derecho a recibir alguna prestación de servicios sociales ante una situación de necesidad, o para conocer su derecho a ser atendido en otros Sistemas Públicos.
POBLACIÓN DIANA	<ul style="list-style-type: none"> * Potencialmente todas las personas residentes en la Comunidad Autónoma * De forma específica se puede estimar su volumen a partir de los datos de atención de los CMSS y SSB.
ATENCIONES que implica (prestaciones específicas)	<ul style="list-style-type: none"> • Un Trabajador Social (UTS) por determinados ratios de población y territorio • Equipos especializados en cada CMSS / Ctro.Comarcal para informar y orientar en situaciones específicas de crisis familiar (malos tratos, menores en riesgo...)
CONDICIONES	Acceso universal y gratuito para todos
GESTIÓN	Pública directa en el ámbito local.
COSTES	<ul style="list-style-type: none"> • A partir de la cobertura de 1 TS por cada 3.500 habitantes en el medio rural, 7.500 en medios semiurbanos y 10.000 en medios urbanos. • Costes asociados de desplazamientos y apoyo administrativo
ATENCIONES COMPLEMENTARIAS	Teléfonos 102, Internet, campañas de información, equipos específicos ante situaciones de especial incidencia en determinadas zonas (inmigrantes...)