

**ADMINISTRAR**

**LA POBREZA**

**CONTROLAR**

**LAS VIDAS**



**administrar**

**la pobreza**

**controlar**

**las vidas**

**un informe**

**crítico**

**sobre los**

**servicios**

**sociales**

**de collado**

**villalba**

# contenidos

<b>1. REPENSAR LOS SERVICIOS SOCIALES.....</b>	<b>7</b>
<b>2. RESUMEN DEL INFORME.....</b>	<b>9</b>
<b>3. APROXIMACIONES TEÓRICAS PARA EL ANÁLISIS DE SERVICIOS SOCIALES.....</b>	<b>12</b>
3.1 Definición y marco normativo del Sistema de Servicios Sociales	
3.2 Mecanismos discriminatorios	
3.3 Revisión de Antecedentes en el Estudio de Servicios Sociales	
<b>4. OBJETIVOS Y DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>17</b>
4.1 Objetivos del Informe	
4.2 Estrategias Metodológicas: Reflexiones y prácticas desde la participación	
<b>5. CONOCIENDO COLLADO VILLALBA.....</b>	<b>23</b>
5.1 Radiografía demográfica del Municipio	
a) Estructura de la población	
b) Estructura económica del Municipio	
5.2 Estructura y organización de los Servicios Sociales de Collado Villalba	
a) Niveles de atención y organigrama	

**b) Análisis de los presupuestos generales de SS**

**5.3. Las Intervenciones de los Servicios Sociales en Collado Villalba**

**a) Características de la intervención de SS**

- Datos básicos de la atención en SS
- Intervenciones por sectores de referencia
- La demanda cubierta

**b) Programas de Servicios Sociales**

- Resumen de programas
- Resumen de Presupuestos según programas
- Externalización de los Servicios
- La gestión de ayudas relacionadas con vivienda

**c) Perfiles sociodemográficos de las personas atendidas**

**5.4. Caso concreto de la actuación de Servicios Sociales en cuestión de vivienda: el incendio en la 1315**

**6. EXPERIENCIAS, VIVENCIAS Y DISCURSOS DE LAS PERSONAS**

**QUE ACUDEN A SERVICIOS SOCIALES.....50**

**6.1. Imaginarios y Experiencias en torno a Servicios Sociales: lexicón**

**6.2. Problemas con Servicios Sociales: árbol de problemas**

**a) Carencias y problemas de funcionamiento**

- La falta de participación
- La burocratización de Servicios Sociales
- La precarización de Servicios Sociales

- La distribución de recursos	
- Problemas en relación a la vivienda	
- Conclusión	
b) Relación TS-usuarias	
c) Disciplinamiento de clase	
6.3 Consecuencias e impacto en las usuarias	
6.4. Propuestas de mejora y buenas prácticas: DAFO y CAME	
7. CONCLUSIONES.....	71
8. ANEXO I: RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS.....	74
9. ANEXO II: GRÁFICOS, RESÚMENES Y MATERIALES PRODUCIDOS.....	77
9.1 Cartera de Programas de los Servicios Sociales de Collado Villalba	
9.2 Gráfica <i>Relación de la inversión en Servicios Sociales en Villalba (2010-2023)</i>	
9.3 Materiales Producidos	
a) Taller 1: Técnica de Lexicón	
b) Taller 2: Técnica de Árbol de Problemas	
c) Taller 3: Técnicas de matriz DAFO y matriz CAME	
10. BIBLIOGRAFÍA.....	83
10.1 Marco Teórico	
10.2 Marco Normativo	
10.3 Metodología	
10.4 Bases de Datos, Memorias e Informes Técnicos	
10.5 Artículos de Prensa, Publicaciones Online y Redes Sociales	



# 01

# REPENSAR LOS SERVICIOS SOCIALES: UNA MIRADA DESDE LA EXPERIENCIA

El informe que se desarrolla en estas páginas nace de un proceso de investigación llevado a cabo por la Asamblea de Vivienda de Villalba. Somos un colectivo formado por personas con biografías y conocimientos diversos, pero unidas por un mismo propósito: la lucha por una vivienda digna y accesible para todas, y las condiciones materiales necesarias para hacerla posible. Mediante la organización popular y el apoyo mutuo, construimos espacios de encuentro, análisis y acción colectiva frente a las vulneraciones de derechos fundamentales.

Desde hace años escuchamos y acompañamos las historias de quienes transitan por los Servicios Sociales de nuestro municipio. En nuestro contexto, se recogen de forma reiterada historias de personas usuarias de los Servicios Sociales que dan cuenta de situaciones de maltrato institucional, violencia burocrática y barreras estructurales que dificultan el ejercicio efectivo de derechos fundamentales

de protección social. Lejos de tratarse de casos aislados, las vivencias nos reflejan dinámicas sistemáticas que afectan de manera profunda la vida cotidiana de quienes atraviesan por el centro de Servicios Sociales de Collado Villalba. A través de ellas, se evidencian las tensiones entre los marcos normativos y teóricos, los discursos institucionales y las prácticas cotidianas del centro de Servicios Sociales de nuestro municipio. Consideramos que escuchar, sistematizar y visibilizar estas experiencias es un paso imprescindible para repensar el papel de los Servicios Sociales en nuestro territorio. Por ende, frente a la tendencia institucional a silenciar o deslegitimar estos relatos, este informe parte del reconocimiento de las voces de quienes se ven atravesadas por estas dinámicas.

A raíz de los relatos compartidos, decidimos analizar críticamente el papel de los Servicios Sociales, no para reducir o personificar su

funcionamiento y problemáticas, sino para estudiar las dinámicas estructurales y las prácticas institucionales de reproducción de poder, control y violencia. A lo largo de este informe, analizaremos en profundidad cómo los Servicios Sociales constituyen un engranaje más de las lógicas de nuestro Estado moderno, operando como dispositivos de individualización ante los conflictos sociales, de normalización de determinados roles y trayectorias vitales, y de asimilación de modelos de vida funcionales al orden existente. Aspiramos a ilustrar cómo, en lugar de representar un canal de redistribución de recursos, los Servicios Sociales perpetúan jerarquías y consolidan privilegios en determinados sectores, bajo una aparente neutralidad institucional que oculta profundas asimetrías de poder y acceso. Además, exploraremos cómo su intervención tiene implicaciones directas en la administración del sufrimiento, delimitando qué tipos de dolor y vulnerabilidad son reconocidos, válidos y atendidos dentro del marco institucional, mientras que otros son invisibilizados o gestionados de manera punitiva. Reconocemos que estas dinámicas no constituyen una excepción local en Collado Villalba, sino que representan una expresión particular de un patrón más amplio y sistemático en la manera en que el Estado aborda las causas y consecuencias estructurales del malestar social, las desigualdades y los procesos de exclusión.

Metodológicamente, este trabajo se ha desarrollado entre principios de 2024 y 2025, articulando espacios de escucha colectiva y revisando diferentes fuentes. Hemos adoptado enfoques participativos y dialógicos, anclados en un marco situado que valora la experiencia encarnada y vivida como base para el análisis crítico. En contraste con los modelos tecnocráticos de análisis y gestión — que priorizan criterios expertos, cuantitativos y descontextualizados—, proponemos una perspectiva que otorga valor epistémico y político a los saberes localizados, convirtiendo

este informe en una herramienta propositiva de reflexión, denuncia y acción.

Dentro del alcance de nuestras posibilidades y esfuerzos, presentamos este informe como una contribución crítica, honesta y comprometida con la realidad social y política que habitamos. Más allá de ser un mero ejercicio descriptivo de las lógicas estructurales y las problemáticas concretas, este documento se erige como un artefacto crítico que busca — arraigado en un tiempo y territorio específicos— disputar los relatos hegemónicos e institucionales, potenciar los debates estratégicos en espacios de articulación y decisión política, y convertir el malestar en germen de organización comunitaria.

Por último y antes de adentrarnos en la investigación, queremos detenernos para expresar nuestro más profundo agradecimiento: a quienes compartieron sus historias en los talleres, a quienes sostuvieron este proceso con su acompañamiento y compromiso, y a quienes tejieron con paciencia este trabajo colectivo. Su generosidad ha sido el cimiento de este informe, que no habría cobrado vida ni sentido sin sus voces y luchas compartidas.

# 02

# RESUMEN DEL INFORME

La idea de la realización de este informe surge debido a la realidad que vivimos semana tras semana en el trabajo de la Asamblea de Vivienda de Villalba, donde muchas compañeras nos narran sus experiencias - a menudo negativas- con Servicios Sociales.

Este informe, elaborado por la Asamblea de Vivienda de Villalba entre 2024 y 2025, surge de un proceso de investigación colectiva que recoge y analiza las experiencias de personas usuarias de los Servicios Sociales del municipio, visibilizando las dinámicas de maltrato institucional, violencia burocrática y exclusión sistemática. El documento invita a reflexionar sobre el papel de los Servicios Sociales que, lejos de constituir una institución neutral, operan como dispositivos de reproducción de las desigualdades estructurales y las dinámicas de exclusión.

Los datos y análisis recogidos en este texto se

enmarcan en una perspectiva de investigación de carácter militante y participativa, que asume explícitamente su dimensión política y crítica. Articulamos un estudio de datos secundarios de los presupuestos y características de Servicios Sociales, con el análisis de las experiencias de personas usuarias de esta institución con herramientas de análisis colectivo; lo que permite entender el funcionamiento de Servicios Sociales, problematizar las lógicas institucionales, visibilizar sus efectos en la vida cotidiana y formular propuestas contextualizadas de mejora.

En primer lugar, al realizar el análisis económico de la inversión en Servicios Sociales en el municipio, nos topamos con una flagrante falta de transparencia en el acceso a los datos. Por ejemplo, se dejan de publicar las justificaciones económicas del centro de Servicios Sociales a partir de 2015, la información recogida en las memorias técnicas resulta confusa debido

a la ausencia de un criterio uniforme en la clasificación y presentación de los datos, o es prácticamente imposible acceder a contratos con entidades externas.

Consultando los datos económicos del 2023, nos encontramos que en Collado Villalba la cantidad invertida es de 25,20€ por habitante en prestaciones y ayudas (Ayuntamiento de Collado Villalba, 2023), siendo Collado Villalba uno de los municipios del Estado que menos gasto destina a Servicios Sociales. Destaca, que el modelo de Servicios Sociales en nuestro municipio combina gestión pública con una creciente externalización a entidades privadas y del tercer sector, como es la tendencia general en la gestión de los Servicios Sociales en el resto del Estado (Consejo General de Trabajo Social, 2022). En el caso de la vivienda, foco del trabajo e interés de la Asamblea, las ayudas económicas para vivienda en Collado Villalba están destinadas a cubrir situaciones transitorias de vulnerabilidad residencial, pero su implementación es insuficiente, con una clara disminución en el número de ayudas otorgadas y su cuantía en los últimos años. Así, con este informe se evidencia una gestión presupuestaria deficiente que no responde adecuadamente ni a las crecientes necesidades sociales (en materia de atención social básica como es la vivienda) ni a la normativa vigente, requiriendo una revisión urgente de los procedimientos de asignación de las ayudas.

Por otro lado, para la recogida de las voces de las personas usuarias utilizamos metodologías participativas. Desarrollamos tres talleres cuyo objetivo fue la puesta en común de experiencias de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Collado Villalba, para el diagnóstico y análisis propositivo de las problemáticas más recurrentes en su relación con la institución, así como para identificar patrones estructurales en su funcionamiento. El primer taller consistió de un lexicón, en el que se plasmaron las ideas, conceptos y emociones que las usuarias relacionaban con Servicios

Sociales. A partir de un análisis preliminar de este lexicón, se identificaron diversas problemáticas clave, cuyas causas y consecuencias fueron exploradas en profundidad durante el segundo taller, mediante la construcción colectiva de un árbol de problemas. En el tercer y último taller desarrollamos una matriz DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades) y una matriz CAME (Corregir, Afrontar, Mantener, Explorar), con la finalidad de sistematizar las experiencias recogidas en los talleres anteriores y explorar propuestas de mejora y buenas prácticas en Servicios Sociales.

Gracias a los talleres podemos identificar tres grandes áreas de problemáticas:

## 1 funcionamiento

Aquellas relacionadas con la falta de participación de las personas usuarias en su proceso, la burocratización a la que están sometidas, la precarización del servicio prestado, la opacidad y barreras de acceso en cuanto a la distribución y disponibilidad de los recursos.

## 2 de relación

Entre trabajadoras sociales y usuarias. En la que encontramos malos tratos psicológicos de manera habitual por parte de las primeras hacia las segundas. Destacan, en particular, situaciones de racismo e infantilización que menoscaban la autonomía y dignidad de las personas. Estas prácticas generan un impacto emocional significativo tras el paso por los Servicios Sociales, con manifestaciones de malestar psíquico como ansiedad o síntomas depresivos, lo que a su vez produce un efecto disuasorio que limita el acceso y la continuidad en la utilización de los servicios por parte de quienes presentan grandes necesidades.

## 3 disciplinamiento

Las intervenciones individualizan problemas de naturaleza estructural y social, culpabilizando a las usuarias de su situación y reproduciendo dinámicas de violencia institucional. Este modelo constituye un mecanismo de control destinado a moldear a las poblaciones vulnerables bajo parámetros de sujetos productivos y ajustados a las lógicas imperantes. Así, se invisibilizan las causas sociales y políticas subyacentes a los sufrimientos sociales, perpetuando los procesos de exclusión social.

Si bien hemos detectado malas prácticas individuales, es imprescindible destacar que el problema central no reside únicamente en estas conductas, sino que está profundamente arraigado en el funcionamiento estructural de la institución. Por una parte, los Servicios Sociales en Collado Villalba se enfrentan a una infrafinanciación que limita de manera significativa su capacidad para responder adecuadamente a las demandas y necesidades de la población. Por otra parte, los Servicios Sociales actúan como un dispositivo institucional que, lejos de su función asistencial, opera como un mecanismo de control social sobre las poblaciones marginalizadas. Este dispositivo reproduce y mantiene relaciones de poder asimétricas que subordinan y disciplinan a los colectivos, condicionando sus posibilidades de acceso y permanencia en el sistema. Frente a esta realidad, es fundamental enfatizar el carácter sistémico de las problemáticas identificadas, que exceden la responsabilidad individual. No obstante, incluimos una guía de buenas prácticas con la finalidad de que se mejore el servicio prestado.

# 03

# APROXIMACIONES TEÓRICAS PARA EL ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS SOCIALES

## 3.1 DEFINICIÓN Y MARCO NORMATIVO DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

La definición normativa del Sistema Público de Servicios Sociales es esencial para poder comprender en qué consiste, y evaluar adecuadamente su efectividad, accesibilidad y coherencia en la práctica. Nos apoyaremos de este marco a lo largo de todo el informe para el análisis de los Servicios Sociales en Collado Villalba; ya que ha actuado como fuente para la comparación entre los postulados del derecho y su aplicación práctica. Las leyes que fundamentan los Servicios Sociales nos permiten conocer cómo deben funcionar, y nos ofrecen la posibilidad de cuestionar los límites, contradicciones y vacíos que inciden directamente en las personas y grupos. Según el marco normativo, el Sistema Público

de Servicios Sociales se presenta como uno de los pilares del Estado de Bienestar, y se define como el conjunto de recursos, programas, prestaciones y equipamientos destinados a la atención social, organizados bajo la responsabilidad y el control público, a través de las administraciones autonómica y local (art. 7.1, LSSCM 12/2022 de 21 de diciembre). Esta red tiene como objetivo garantizar el derecho de las personas a vivir dignamente a lo largo de todas las etapas de la vida (art. 7.1 LSSCM 12/2022 de 21 de diciembre), promoviendo la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia familiar, la participación social y el bienestar social de las personas, familias y

grupos. Este enfoque se basa en principios que albergan una función promotora, preventiva, protectora y de atención frente a diversas situaciones de vulnerabilidad social (como la exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social) (art. 7.3, LSSCM 12/2022 de 21 de diciembre). El Sistema Público de Servicios Sociales se sustenta en tres niveles normativos:

## 1 nivel estatal

La Constitución Española obliga a los poderes públicos a garantizar la protección social (art. 39.1 CE), y exige un sistema público de Seguridad Social que garantice la asistencia y prestaciones sociales ante situaciones de necesidad (art. 41, CE). Además, reconoce la competencia exclusiva de las Comunidades Autónomas en materia de protección social, permitiendo su desarrollo normativo (art. 148.1.20, CE). Esta competencia implica que la Comunidad de Madrid tiene la capacidad de regular y gestionar los Servicios Sociales dentro de su territorio.

## 2 autonómico

En la Comunidad de Madrid la ‘Ley 12/2022 de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid’<sup>1</sup> establece los principios rectores, prestaciones básicas y organización del sistema en nuestra región. Esta ley tiene como objetivo garantizar el ejercicio de los derechos sociales recogidos en la Constitución en condiciones de igualdad, regulando las ayudas públicas necesarias y promoviendo la calidad, eficiencia y dignidad mediante la prevención, la protección y la reparación de los diferentes problemas sociales (art. 1, LSSCM 12/2022 de 21 de diciembre).

## 3 municipal

En Collado Villalba la ‘Ordenanza Municipal Reguladora de las Prestaciones Sociales’ (publicada en el BOCM n. 262, de 1 de noviembre de 2016, y modificada en el BOCM n. 144, de 18 de junio de 2018)<sup>2</sup> regula los procedimientos de concesión de ayudas y Servicios Sociales en el ámbito local. Este tipo de normativa es fundamental para la aplicación efectiva de los servicios en el ámbito cotidiano de la comunidad, ya que regula el acceso y gestión de los recursos según las necesidades específicas de la población.

Como se ha señalado previamente, el marco normativo vigente en materia de Servicios Sociales constituye una herramienta esencial para la evaluación de la práctica municipal en este ámbito. Su utilidad no se limita únicamente a establecer los principios rectores de la intervención social, sino que también ofrece un parámetro objetivo para valorar el grado de adecuación de las actuaciones locales a lo legalmente establecido. A lo largo del análisis, este marco será contrastado con la realidad administrativa y presupuestaria del municipio, permitiendo identificar en qué medida las leyes se traducen en acciones concretas, y si los recursos asignados responden de manera efectiva a los derechos y necesidades de la población. En este sentido, es imprescindible recordar que tanto la normativa autonómica como la local reconocen el derecho de la ciudadanía a conocer el destino de los recursos públicos, lo cual exige transparencia y accesibilidad en la información presupuestaria. De este modo, no solo se observará cómo se despliegan las disposiciones normativas en la práctica, sino también en qué aspectos se producen desviaciones, omisiones o incluso incumplimientos, que pueden comprometer la calidad, la equidad y la universalidad de los servicios. El cruce entre las directrices normativas y los datos presupuestarios nos permitirá, por tanto, realizar una evaluación crítica e informada del funcionamiento del

sistema de Servicios Sociales en el contexto local.

### **3.2.LOS SERVICIOS SOCIALES COMO MECANISMO DE REPRODUCCIÓN DEL PODER**

Como hemos visto, a nivel normativo, los Servicios Sociales se presentan como una institución que busca asegurar el derecho a la vida digna, el bienestar y la protección de toda la ciudadanía, especialmente de los grupos más vulnerabilizados. Sin embargo, diversas autoras han señalado que, en realidad, funcionan como un mecanismo de reproducción del poder y de las desigualdades sociales. Así, en el marco de los Estados de Bienestar, los Servicios Sociales serían, a nivel teórico, el eje angular de las prácticas de redistribución social de la riqueza, el mecanismo a través del cual las personas más desfavorecidas, por diversas circunstancias, pueden acceder al apoyo del Estado y a la reinserción en la vida social. No obstante, en realidad, los Servicios Sociales funcionan como el brazo (no tan) amable del Estado punitivo, como un mecanismo disciplinador que busca tanto controlar a las poblaciones más marginalizadas, para evitar que desafíen al sistema que las vulnerabiliza (Wacquant, 2009); como reconducir sus subjetividades hacia la producción y el trabajo (Foucault, 1979). Así, la política social y la penal no se pueden separar, puesto que en los Estados occidentales actuales se da

*una nueva división del trabajo de nominación y dominación de las poblaciones anómalas y dependientes que reúne a los servicios del Estado de bienestar y a la administración de la justicia penal bajo la égida de la misma filosofía punitiva y conductista (Wacquant, 2009, p.43).*

De esta forma, en un sistema político (capitalista, patriarcal, neoliberal, neocolonial, racista,

etc.) que expulsa a numerosas personas a los márgenes, la gestión de esas poblaciones se realiza a través del disciplinamiento y el intento de producir cuerpos dóciles (Foucault, 1979) haciendo uso del castigo directo - la cárcel - o tratando de reconducir a estos cuerpos de forma que estén disponibles para la producción, para el trabajo. Esto se ve acompañado del discurso neoliberal que responsabiliza a las personas de sus situaciones de pobreza, y a un clima social de criminalización de aquellas a las que el sistema categoriza como peligrosas - las pobres, las migrantes, las que protestan, las que okupan -. Los Servicios Sociales se constituyen así como una institución de control y de construcción del “buen pobre”, estableciendo qué tipo de vida se debe de vivir para ser merecedora de la ayuda del Estado, una vida orientada a la producción y la sumisión a las condiciones precarias:

*La intervención [del trabajo social], como forma de poder, puede ser vista como un mecanismo de disciplinamiento, de control, de poder o de dominio; puede pensarse para responder a una racionalidad política que, a través de otras formas de gobierno (...) puede hacer posible otro modo de extensión del poder pastoral, jurídico, medicalizado, etc. (Falla, 2016, p. 359).*

Así, a través de la vigilancia, el examen, el juicio y la corrección a las personas que acuden a Servicios Sociales, se limitan sus posibilidades de acción y decisión, y se redirigen hacia lo que, desde el saber-poder de la institución, se considera adecuado o beneficioso (Falla, 2016). No obstante, este saber-poder está inserto en los sistemas de poder que dan forma a la vida social actual. Por ejemplo, existen estudios que evidencian la reproducción de las desigualdades de género por parte de los propios Servicios Sociales, puesto que en ocasiones fomentan la división sexual del trabajo y obstaculizan la corresponsabilidad, al no ofrecer recursos para facilitar los cuidados (Lucas-García et al, 2021); o debido a los estereotipos de género que reproducen las propias trabajadoras

(Carbonero-Gamundí et al, 2021). También se ha denunciado el racismo institucional de los Servicios Sociales, especialmente en cuanto a la quita de custodia injustificadas en familias migrantes (Guerra, 2022).

Así, las discriminaciones y el ejercicio del poder que se da en los Servicios Sociales puede tener relación con los prejuicios y estereotipos de las propias trabajadoras; con las discriminaciones normativas de la institución - como por ejemplo, la falta de asistencia a personas migrantes que no están empadronadas, especialmente teniendo en cuenta las dificultades de conseguir alquileres donde poder hacerlo - ; o con la falta de recursos, financiación y personal característica de los servicios públicos en un sistema neoliberal como el actual. En estos sentidos, puede haber espacio para resistir y para enfrentar el poder disciplinante de los Servicios Sociales, e incluso para proponer ciertas reformas o buenas prácticas, como haremos al final de este informe. Sin embargo, no podemos olvidar que los principales problemas de esta institución se relacionan con su propia naturaleza y función en el sistema social, puesto que no busca acabar con los orígenes de la pobreza y la opresión sino parchear algunas de las situaciones personales que generan estas condiciones, a la vez que controlar que las poblaciones vulnerabilizadas no dejen de ser productivas o, al menos, que no sean conflictivas.

### **3.3. REVISIÓN DE ANTECEDENTES EN EL ESTUDIO DE LOS SERVICIOS SOCIALES**

La literatura académica presenta escasos antecedentes que incorporen de manera situada la voz de las propias usuarias de los Servicios Sociales, lo que representa una limitación significativa para la evaluación y comparación del funcionamiento de esta institución. No

obstante, aunque durante años la participación directa de las personas usuarias en la evaluación de los Servicios Sociales ha sido escasa o poco sistematizada, destacan investigaciones que han abordado esta perspectiva y suponen antecedentes relevantes para nuestro estudio. Existen ejemplos que visibilizan experiencias de diferentes colectivos (mujeres, jóvenes, mayores, etc.), realidades territoriales (informes desde diferentes comunidades y municipios en Valencia, Castilla La Mancha, Murcia, Asturias, etc.) o acontecimientos concretos (la crisis de 2007, la pandemia, etc.)<sup>3</sup>. Estos estudios han sido producidos desde ayuntamientos, instituciones públicas y privadas (como el Instituto de la Juventud o el Imsero), fundaciones y organizaciones (como la European Anti Poverty Network o FOESSA) o desde el ámbito universitario (UCM, UNIR, etc.).

En el ámbito del trabajo social aplicado, aparecen estudios e informes técnicos evaluadores - a nivel municipal y por cuestiones de transparencia, sirven de ejemplo las memorias técnicas que producen cada año el centro de Servicios Sociales- , no obstante, generalmente se caracterizan, de nuevo, por la falta de participación directa de las personas usuarias de los Servicios Sociales. En algunos casos, la voz de las usuarias se recoge mediante métodos como encuestas de opinión y/o satisfacción<sup>4</sup>, o para la evaluación de la implementación de una ayuda o programa específico (Azcona-Martínez y Martínez, 2022), si bien los casos de estos estudios son puntuales; y, en escasas ocasiones, se estudia directamente la experiencia de las usuarias de forma cualitativa y crítica (Sánchez-Castiñeira, 2020).

Así, aunque la situación y calidad de los Servicios Sociales españoles es objeto de evaluación institucional por parte de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, de la Asociación de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales, o a través de

informes como los elaborados por el Consejo General del Trabajo Social (2022) o por la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación social (2021), los datos disponibles suelen ser de carácter técnico y económico, y en pocos casos se recogen las perspectivas de las propias personas usuarias. Además, existen pocos estudios sistemáticos que sean periódicos, lo que dificulta la comparación y evaluación temporal de la situación de los Servicios Sociales.

A nivel general, el informe de la European Social Network (2020) señala cuatro áreas básicas para la mejora de la calidad de los Servicios Sociales a nivel europeo, incluyendo al Estado español: las diferencias regionales dentro de los países en cuanto a financiación, cobertura, acceso o uso de los Servicios Sociales; la falta de una financiación adecuada; la escasez de personal; y la supervisión de la calidad. No obstante, hablar de calidad supone posicionar la reflexión en términos gerenciales y de procedimiento, obviando así cuestiones de fondo en torno a la violencia y el poder que se ejercen en estos organismos y sus espacios. Por ello, aunque se han señalado ejemplos que evalúan los Servicios Sociales en términos de calidad, nos encontramos con una falta de literatura sobre cómo impactan los ejercicios de poder de Servicios Sociales, y sus efectos directos en la vida de las personas usuarias.

Frente a este vacío de investigaciones institucionales sobre las experiencias de las usuarias y el impacto de la violencia institucional en sus vivencias en Servicios Sociales, existen numerosas iniciativas sociales que han realizado importantes críticas y denuncias a los Servicios Sociales y su función, y que han propuesto modelos alternativos basados en el apoyo mutuo. Destacan colectivos como Invisibles de Tetuán, Madres en Lucha contra las Quitas de Custodia o las asambleas y sindicatos de vivienda, entre otros. Este informe pretende situarse en la línea de trabajo abierta por estos

colectivos y, de manera rigurosa, sistemática y participativa, analizar el funcionamiento de los Servicios Sociales de nuestro municipio, poniendo en el centro las experiencias y discursos de las personas que acuden a ellos.

---

<sup>1</sup> En adelante: LSSCM 12/2022 de 21 de diciembre.

<sup>2</sup> En adelante: ORPSSENES del 18 de junio de 2018.

<sup>3</sup> Ejemplos incluidos en la bibliografía para su consulta: 'Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad' realizado por el INJUVE en 2022; o el estudio 'Análisis de los Servicios Sociales. Las personas atendidas y la perspectiva autonómica' producido por la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español en 2023.

<sup>4</sup> Dentro de la Comunidad de Madrid, existen algunos ejemplos (incluidos en la bibliografía) como los Estudios de Opinión de las Personas Usuarias de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid (realizados 2017, 2020 y 2023) o el Informe de la encuesta de Satisfacción a Personas Usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas (2019).

# 04

# OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

## 4.1. OBJETIVOS DEL INFORME

Para desarrollar el informe hemos elaborado un objetivo principal y cinco objetivos específicos, que servirán de guía en el diseño y práctica metodológicas. Estos objetivos nos han permitido aproximarnos a evaluar la calidad y eficiencia de los Servicios Sociales en Collado Villalba.

Tras un proceso de reflexión, hemos desglosado las áreas clave a investigar para cada uno de los objetivos. Es conveniente resaltar que se ha fomentado su discusión y transformación, al haberlos formulado desde un marco de adaptabilidad. Además, hemos priorizado el elaborarlos de manera clara y específica, asegurándonos de que son realistas

y alcanzables. Con esta intención, proponemos unos objetivos que combinen características operativas y analíticas (en cuanto a niveles de profundidad de análisis): operativos al concretarse en acciones y procedimientos concretos a realizar; y analíticos al implicar una exploración en profundidad de las fuentes e información recogida.

Por último, nos gustaría destacar que con estas direcciones buscamos obtener un diagnóstico detallado que favorezca la mejora del sistema de Servicios Sociales, explicado desde sus métodos y ejercicios localizados. Por ello, la elaboración ha sido acotada a una temporalidad (mayo 2024 a mayo 2025) y territorialidad

específicas. Estos objetivos están circunscritos a nuestro municipio y son entendidos desde los discursos y experiencias cotidianas que se recogen en este informe.

## objetivo general

Estudiar críticamente el funcionamiento de los Servicios Sociales en Collado Villalba

## objetivos específicos

1. Examinar la estructura, funciones y prácticas de los Servicios Sociales.
2. Identificar las principales barreras de acceso, cobertura y alcance de los Servicios Sociales.
3. Recoger y analizar los discursos y experiencias de personas usuarias sobre Servicios Sociales.
4. Estudiar las relaciones interpersonales, interacciones y dinámicas de comunicación entre las personas usuarias y el personal laboral de Servicios Sociales.
5. Diseñar estrategias de mejora y buenas prácticas en cuanto a la atención y funcionamiento de Servicios Sociales.

### 4.2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS: REFLEXIONES Y PRÁCTICAS DESDE LA PARTICIPACIÓN

Este informe surge desde una perspectiva de investigación militante y comprometida, que rechaza la falsa neutralidad científica y asume explícitamente su dimensión política

(Bourdieu, 2000). Desde esta perspectiva -que se conceptualiza como la unión indisoluble entre teoría y praxis (Santos, 2018)-, el equipo investigador participamos activamente en la Asamblea de Vivienda de Villalba, no como observadoras externas sino como sujetos políticos implicadas en la lucha por el derecho a la vivienda. Nuestro posicionamiento se fundamenta en el convencimiento de que el conocimiento de carácter 'científico', cuando se produce desde los movimientos sociales, puede simultáneamente ser riguroso y tener capacidad de incidencia política.

En el proceso de diseño de esta investigación, partimos de la obligación de incorporar activamente a las personas usuarias de Servicios Sociales en Collado Villalba. Ello nos condujo al imperativo de desafiar la verticalidad y la separación tradicional que podríamos generar entre investigadora e investigada. De esta manera, hemos aspirado -dentro de nuestras limitaciones y contradicciones propias- a cuestionar y alejarnos de la autoridad epistémica asociada a la figura de 'experta' (Montero, 1999). La fórmula práctica ha sido la implementación de metodologías participativas, que nos otorgan la capacidad de recoger las experiencias y reconocer los relatos de las personas usuarias como fuente válida de conocimiento.

Nos encontramos en un entorno de gran complejidad, donde la configuración institucional vigente de los Servicios Sociales (en tanto que normativas y procedimientos) tiende a fomentar una adaptación pasiva a las condiciones estructurales. Este modelo de intervención social, que ni siquiera puede cumplir con su propia pretensión de un programa garantista mínimo capaz de ofrecer oportunidades de acceso a la reproducción de una vida digna, se sustenta en mecanismos asistencialistas que, con frecuencia, reproducen prácticas de fiscalización e infantilización hacia las personas usuarias. Dichos mecanismos desplazan

el análisis del origen de las problemáticas hacia factores individuales, reduciendo las posibilidades de incidir sobre los determinantes contextuales. Frente a esto, las metodologías participativas ofrecen un marco analítico que cuestiona la individualización de los conflictos sociales y promueve enfoques colectivos para su abordaje. Al tratar las problemáticas desde esta perspectiva, las subjetividades operan como catalizadores de información (Abarca Alpizar, 2016).

Estas metodologías se presentan como estrategias orientadas a la construcción comunitaria de las investigaciones, con el objetivo último de constituir espacios donde las personas puedan, por una parte, narrar sus propias vivencias y, por otro, formular tácticas de mejora y transformación, según sus condiciones específicas. Subrayan que la participación de las personas protagonistas de las problemáticas es determinante para dotar a la investigación de sentido y relevancia. Para ello, se busca sistematizar las experiencias para identificar los factores que intervienen estructuralmente en los fenómenos (Jara, 2012: 163). Gracias a su aplicación se enfatiza la importancia de superar las formas de estandarización cuantitativas, promoviendo el encuentro, el intercambio y la creatividad colectiva.

Estas consideraciones metodológicas nos han orientado a discutir constantemente el propósito del informe, invitándonos a revisar su enfoque en cada etapa. El “para qué” de esta propuesta radica en la necesidad de construir un diagnóstico crítico, alternativo y propositivo; que legitime las voces de quienes han sido excluidas de los análisis y que, al mismo tiempo, promueva un proceso reflexivo y colectivo. Mediante el despliegue de estas metodologías, hemos buscado descentralizar el conocimiento sobre los Servicios Sociales, tradicionalmente restringido al ámbito académico o técnico, para inscribirlo en una dinámica de trabajo dialógica y horizontal.

Las metodologías participativas empleadas en este estudio trascienden su función instrumental como meras técnicas de recolección de datos para erigirse en prácticas políticas. Su carácter disruptivo reside precisamente en su capacidad para generar marcos analíticos alternativos que emergen de la síntesis entre el saber especializado y los conocimientos localizados, creando nuevas epistemologías aplicadas. Este enfoque alberga una profunda dimensión política, ya que no se limita al mero diagnóstico de nuestra realidad social sino que activa procesos de co-diseño donde las propuestas emergen directamente de las personas implicadas.

## EJES, FASES Y HERRAMIENTAS

**1 Eje investigativo:** se ha puesto en práctica mediante un proceso analítico de recuperación de las historias compartidas y su marco contextual. Nos hemos centrado en las formas particulares de experiencia e interpretación subjetiva de los fenómenos. Para complementar, se han utilizado fuentes documentales y estudios especializados para las bases conceptuales (definidas en el marco teórico).

**2 Eje pedagógico:** se ha basado en aprendizajes colectivos formales y no formales (en asambleas, grupos de trabajo, talleres y encuentros con personas participantes). Nos hemos visto inmersas en un proceso de interaprendizaje mediante el intercambio continuo de saberes cotidianos y técnicos.

**3 Eje comunicativo:** presente de manera continua, ha facilitado la interacción entre las partes involucradas. La comunicación mantenida ha sido clave para garantizar la horizontalidad y la integración de la diversidad de voces en esta propuesta.

**4 Eje creador:** se ha manifestado a través de la expresión de capacidades y habilidades que han dinamizado y enriquecido la construcción del informe, favoreciendo la creación de espacios propios y propositivos para la acción comunitaria.

Para asegurar una elaboración estructurada, hemos organizado el trabajo en torno a cinco fases. Cada fase fue retroalimentada por la anterior, consolidando una base sólida para la toma de decisiones y asegurando la capacidad de ajuste ante los imprevistos.

Tabla 1. Fases de la investigación

FASE	OBJETIVO	ACTIVIDAD REALIZADA
Fase de Diagnóstico: Exploración e Identificación del Problema.	Delimitar el problema central.	Reconocimiento de la problemática a través de la observación. Búsqueda y revisión documental.
Fase de Planificación: el Diseño del informe.	Definir los principios y enfoques. Seleccionar y diseñar técnicas participativas para recoger, diagnosticar y analizar la información.	Formulación del marco teórico. Diseño de talleres y herramientas a utilizar. Establecimiento de los recursos necesarios.
Fase de Ejecución: Implementación de la Metodología y Recolección de la Información	Recoger los discursos y experiencias de las personas usuarias de Servicios Sociales.	Implementación de técnicas: lexicón, árbol de problemas, matrices DAFO-CAME. Registro de la información recogida.
Fase de Análisis: Sistematización e Interpretación de la información	Reflexionar sobre cómo ordenar, clasificar y sistematizar la información recogida. Identificar patrones y problemáticas estructurales.	Categorización temática y codificación de los talleres. Análisis de los discursos recogidos.
Fase de Devolución: Socialización y Revisión de Resultados	Retroalimentar el proceso y validar las conclusiones. Ajustar estrategias de mejora. Fomentar la participación en acciones futuras	Devolución de resultados. Autoevaluación grupal. Reflexión conjunta sobre acciones futuras.

Fuente: Elaboración propia.

Este estudio se ha fundamentado en un uso crítico y transversal de distintas fuentes, combinando datos secundarios provenientes de distintas fuentes institucionales: datos estadísticos sociodemográficos (INE, Banco de Datos Almudena, etc.) y datos cuantitativos relativos a la situación de los Servicios Sociales (memorias técnicas de los Servicios Sociales, Ministerio de Hacienda, etc.). Este análisis de datos secundarios ha sido triangulado con el análisis de los materiales primarios, recogidos en los talleres participativos, lo que ha permitido contrastar los discursos oficiales con las realidades concretas de las personas usuarias de Servicios Sociales en Collado Villalba.

En cuanto a la recogida de información, es relevante justificar las técnicas escogidas y su puesta en práctica. Su selección y uso han constituido la materialización concreta de nuestros esfuerzos para fomentar la participación activa de todas las personas involucradas en el diagnóstico de los problemas y la definición de las soluciones. Hemos utilizado las herramientas del lexicón, que recoge conceptos y sus significados situados; el árbol de problemas, para mapear colectivamente causas y efectos; la matriz DAFO, que sintetiza diferentes perspectivas sobre fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; y la matriz CAME, que responde al DAFO con acciones para corregir, afrontar, mantener y explorar. La capacidad de estas técnicas de profundizar en las problemáticas ha servido como puente metodológico entre los diferentes saberes. Estas técnicas nos han brindado la oportunidad de explorar la relación de los elementos y actores que influyen en la situación actual de los Servicios Sociales en Collado Villalba.

La recogida de información y la implementación de las técnicas descritas se llevaron a cabo a través de tres talleres participativos realizados con personas usuarias de los Servicios Sociales en Collado Villalba, diseñados para analizar

las complejidades del sistema desde una perspectiva enraizada en su contexto y con enfoque comunitario. Añadimos una cuarta sesión de devolución para cerrar el proceso de manera colaborativa, garantizando la transparencia y validación colectiva de los resultados. De este modo, la metodología se estructuró en cuatro sesiones consecutivas, ejecutadas entre septiembre y octubre de 2024.

En estos talleres participaron unas 15 personas, mayoritariamente mujeres, de entre 30 y 70 años, tanto españolas blancas como racializadas, y personas de otras nacionalidades. Gran parte de ellas había acudido a Servicios Sociales por cuestiones relacionadas con la vivienda, pero también buscando apoyo económico para sus hijas o por temas de dependencia, y estando todas en situaciones de alta vulnerabilidad. La muestra fue por tanto autoseleccionada, lo que implica ciertas limitaciones a la hora de generalizar los discursos analizados al total de usuarias de los Servicios Sociales. Sin embargo, tampoco es ese el objetivo de los enfoques cualitativos y participativos al trabajar con este tipo de muestras: lo que buscamos es profundizar en las experiencias de estas personas y comprender cómo se relaciona la institución con parte de los segmentos más vulnerabilizados de la población. Así, consideramos que esta estrategia ha sido fructífera, puesto que alcanzamos la saturación de discurso - un criterio básico para la calidad de la investigación cualitativa - con el desarrollo de los talleres, que detallamos a continuación

**1** Sesión de diagnóstico colectivo (Lexicón): donde se identificaron las principales problemáticas.

**2** Sesión de mapeo de causas-efectos (Árbol de Problemas): permitió visualizar las relaciones estructurales detrás de los problemas detectados.

**3** Sesión de propuestas de acción y mejora (matrices DAFO-CAME): orientada a co-diseñar soluciones viables y contextualizadas.

**4** Sesión de devolución: se presentó y discutió el borrador del informe. Finalmente, cabe mencionar cómo la sistematización e interpretación de la información recogida en las sesiones ha constituido un estadio clave para transformar los testimonios en conocimiento accionable.

Para ello, hemos aplicado el análisis del discurso, el cual se erige como una herramienta que examina las narraciones para desentrañar no sólo lo que se dice, sino cómo se dice y desde qué posiciones sociales se enuncia. Este enfoque permite superar las limitaciones de formas de estudio que frecuentemente pasan por alto las subjetividades y no logran recoger las ‘dinámicas micropolíticas’ que configuran la experiencia cotidiana de las políticas sociales (Wacquant, 2009). El análisis del discurso considera el lenguaje como una práctica social específica y permite desentrañar no solo el contenido manifiesto, sino también las lógicas de poder y los significados culturales subyacentes (Dijk, 2016). Este marco resulta particularmente relevante en el ámbito de estudio de los Servicios Sociales, donde las experiencias de las personas usuarias están mediadas diariamente por asimetrías estructurales (Lipsky, 2010). En la práctica, organizamos rigurosamente el material —mediante su transcripción, categorización temática y codificación— para identificar patrones recurrentes en las narrativas de las personas participantes y traducirlas en categorías analíticas útiles para el estudio interpretativo. Este abordaje ha dado lugar a la detección de problemáticas concretas y su relación con los mecanismos intrínsecos que los perpetúan y reproducen.

La construcción metodológica de este estudio ha sido desarrollada colectivamente por un equipo diverso de la Asamblea de Vivienda de Villalba, donde han convergido profesionales de lo social, del ámbito académico y/o con amplia experiencia en el campo de la militancia. Una composición plural que ha conjugado el rigor de investigación con un profundo entendimiento de las dinámicas territoriales.

Si bien el enfoque militante partía del compromiso de co-producir conocimiento con personas usuarias de Servicios Sociales, las limitaciones prácticas (accesibilidad, tiempos institucionales y dinámicas de participación) imposibilitaron esta articulación de manera plena. Este vacío, lejos de ser obviado, se reconoce como una tensión metodológica que interpela nuestros propios límites organizativos y refuerza la necesidad de seguir profundizando en estrategias que superen las barreras entre militancia y comunidad afectada. Pese a ello, la investigación mantiene su carácter radicalmente situado: se nutre de las contradicciones vividas en primera persona por quienes participamos, transformando esas fisuras en nuevas posibilidades de investigación-acción.



# 05

## CONOCIENDO EL MUNICIPIO DE COLLADO VILLALBA

Collado Villalba es un municipio de 65.657 habitantes (INE, 2023) que se encuentra en la Sierra de Guadarrama, en la región noroeste de la Comunidad de Madrid, y que ha sido gobernado desde 2011 por el Partido Popular, con Maria Dolores Vargas Fernández como alcaldesa desde 2014. En este apartado, presentamos algunos datos relevantes sobre su estructura poblacional y económica, con el fin de contextualizar las problemáticas sociales del municipio.

### 5.1. RADIOGRAFÍA DEMOGRÁFICA DEL MUNICIPIO

#### A) Estructura de la Población

Para comprender correctamente las necesidades de la población del municipio y su relación con Servicios Sociales, es pertinente estudiar en primer lugar cuál es la estructura básica de la población de Collado Villalba, que se puede consultar en las siguientes tablas:

Tabla 2. Población por género en Collado Villalba

	Total	Hombres	Mujeres
Población total en Collado Villalba en 2023	65.657 (100%)	31.764 (48,38%)	33.893 (51,62%)

Fuente: INE, Cifras oficiales de población (2023). Elaboración propia.

Tabla 3. Población con nacionalidad española y extranjera en Collado Villalba (1 de enero de 2022)

	Total	Española	Extranjera
Todas las edades	64.263	53.012	11.251
Menos de 16 años	10.132	8.258	1.874
De 16 a 64 años	44.424	35.649	8.775
65 y más años	9.707	9.105	602

Fuente: INE, Estadística del Padrón Continuo (2022). Elaboración propia.

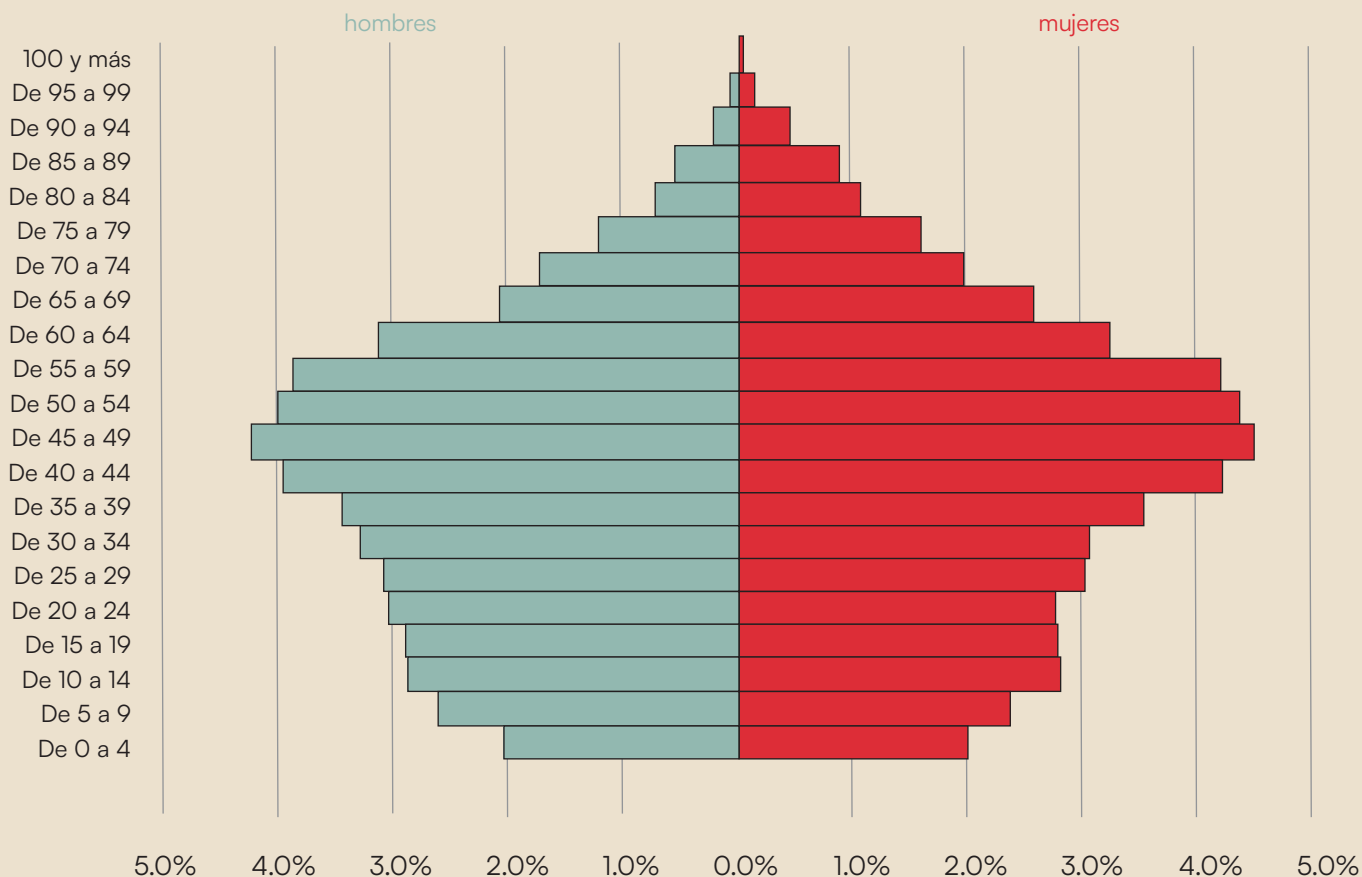
Como se observa en la Tabla 3, el porcentaje de población con nacionalidad extranjera es del 17,51%, mientras que en la Comunidad de Madrid es del 14,07%. Así, Collado Villalba presenta una mayor población migrante (188,17 extranjeros censados por cada 1000 habitantes en 2023 (Banco de Datos Municipal Almudena, 2023)) que otros municipios de la zona (119,02 extranjeros por cada 1000 habitantes) y que la Comunidad de Madrid (151,62 extranjeros censados por cada 1000 habitantes). De esta población extranjera, el 51,27% son mujeres y la principal región de procedencia es Sudamérica (Banco de Datos Municipal Almudena, 2023).

En cuanto a la estructura poblacional por edad, observamos que, si bien su pirámide poblacional sigue la **tendencia general al envejecimiento** característica del Estado español y otros países europeos - como se observa en el Gráfico 1 - el municipio presenta **una población más joven que la media de la Comunidad de Madrid**.

Tabla 4. Indicadores de edad

	Collado Villalba	Com. de Madrid
Edad media de la población (2023)	42,04 años	43,10 años
Crecimiento relativo de la población (2022 a 2023)	2,19%	1,91%
Grado de juventud de menores de 25 años (2023)	25,68%	24,84%
Grado de envejecimiento de mayores de 65 años (2024)	15,42%	18,43%

Fuente: Banco de Datos Municipal Almudena (2024). Elaboración propia



Fuente: INE. Estadística del Padrón Continuo (2022). Elaboración propia

## B) Estructura Económica del Municipio

Según los datos de 2023 del Banco de Datos Municipal Almudena<sup>5</sup>, Collado Villalba contaba en 2024 con 224,85 afiliadas a la Seguridad Social por cada 1000 habitantes, una **tasa muy inferior a la de la zona** (524,13 afiliadas por cada 1000 habitantes) y a la de la Comunidad de Madrid (536,37 afiliadas por cada 1000 habitantes).

Por otra parte, **el paro registrado en el municipio en 2024 fue del 5,28%**, superior al porcentaje de la zona (3,04%) y de la Comunidad de Madrid (4,38%). De manera similar a la zona y Comunidad, el 59,32% de las personas registradas en el paro en 2024 son mujeres, tendencia que se revierte en los parados menores de 25 años, en cuyo caso el 53,53% de parados son hombres. Por nacionalidad, en 2024 el 25,97% de los parados son extranjeros, un porcentaje superior al de la zona (16,38%) y al de la Comunidad de Madrid (18,12%).

Finalmente, en cuanto al **nivel adquisitivo** de la población, los datos disponibles muestran que es, de manera general, **más bajo que el de su zona y Comunidad**. Siguiendo con los datos del Banco de Datos Municipal Almudena, la base imponible total por declaración del IRPF en 2022

<sup>5</sup>Todos los datos de este apartado se han obtenido de la ficha municipal de Collado Villalba en el Banco de Datos Municipal Almudena, perteneciente al Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid, dado que es la fuente estadística que presenta más datos desagregados a nivel municipal. Se puede consultar en el siguiente enlace: <https://gestion.comunidad.madrid/desvan/almudena/FichaMunicipal.icm?codFicha=1&codMunZona=0474&tipoFicha=M&codSolapaActiva=2>

fue de 24.370€ de media, frente a los 33.400€ de la Comunidad de Madrid. Además, para ese mismo año, el porcentaje de los rendimientos del trabajo en las declaraciones del IRPF fue de media el 87,93%, considerablemente mayor que en la zona y la Comunidad, evidenciando así una menor renta por otro tipo de rendimientos (jubilaciones, patrimonio, operaciones financieras, etc.). Por último, en 2021 la Renta Disponible Bruta Municipal per cápita - un indicador sintético que mide de forma aproximada los ingresos disponibles para gastar o ahorrar, una vez deducidos los impuestos y añadidas las transferencias y subsidios - fue de 15.854€ en Collado Villalba, muy alejada de los 27.683€ de la zona y los 20.471€ de la Comunidad de Madrid. Así mismo, el **municipio presenta unas considerables diferencias de renta entre distintas zonas**: por ejemplo, en zonas como El Gorrónal o Los Valles viven vecinas que se ubican en los percentiles más pobres de la Comunidad de Madrid, pero en el Dominio de Fontenebro viven personas con un nivel de renta que los sitúa en los percentiles más ricos de la Comunidad y de España (Instituto Nacional de Estadística, 2024).

También se puede observar esta situación en la estructura de propiedad de la vivienda: aunque el porcentaje de viviendas no habituales es mayor que el de la Comunidad de Madrid (16,62% frente al 13,88% en 2021), indicando un mayor porcentaje de segundas viviendas, las viviendas principales familiares en propiedad en ese mismo año eran el 60,05% (frente al 63,65% de la Comunidad de Madrid) y en alquiler fueron el 19,45% (frente al 17,80% de la Comunidad de Madrid), indicando así **una tendencia algo mayor al alquiler** en el municipio que en la región.

Así, si bien los indicadores son muy diversos y poco sistemáticos debido a la falta de datos a nivel municipal en comparación con el nivel regional o estatal, podemos observar que, aunque Collado Villalba sea uno de los municipios con mayor población de su zona y con mayor actividad económica -cuenta, por ejemplo, con el polígono industrial P29, así como con el apelativo de “la capital de la Sierra”- su población presenta un menor nivel adquisitivo que la media de la zona y de la Comunidad de Madrid. Este hecho, junto con su estructura poblacional a nivel de edad y de origen/raacialidad, serán relevantes para comprender el papel de Servicios Sociales en el municipio.

## **5.2. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE COLLADO VILLALBA**

En este apartado, vamos a profundizar en la estructura organizativa y económica de los Servicios Sociales en Collado Villalba, para poder comprender mejor así las intervenciones que realiza. Para ello, se han tomado como principales fuentes de datos las memorias técnicas producidas por los propios Servicios Sociales del municipio, así como los datos presupuestarios de esta institución recogidos en el Portal de Transparencia del Ministerio de Hacienda.

### **A) Niveles de Atención y Organigrama**

Integrados en la Red de Atención Social Primaria de la Comunidad de Madrid, los Servicios Sociales de Collado Villalba operan como el principal punto de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales. Es un equipamiento básico de Atención Primaria, que se diferencian de la Atención Especializada en su enfoque y alcance. La Atención Primaria actúa como la primera línea de contacto entre la ciudadanía y la red pública. A diferencia de la Atención Especializada, que se centra en intervenciones más profundas y específicas para situaciones de mayor complejidad,

la Atención Primaria se enfoca en la detección temprana de necesidades, la valoración inicial de situaciones y la provisión de servicios básicos y de proximidad.

Las funciones principales de este nivel de intervención se centran en la detección y análisis inicial de las demandas sociales, realizando un diagnóstico y valoración técnica de las situaciones. Este nivel se encarga de identificar situaciones de riesgo y proporcionar atención inmediata en casos de emergencia o exclusión social. Además, debe ofrecer atención profesional personalizada, gestionar prestaciones económicas, fomentar la participación comunitaria, emitir informes sociales e impulsar proyectos de intervención grupal y comunitaria. En esencia, la atención primaria busca resolver las necesidades sociales más inmediatas y promover la autonomía de individuos y comunidades (art. 15 LSSCM 12/2022 de 21 de diciembre.).

En la actualidad, los Servicios Sociales en Collado Villalba están adscritos a la Concejalía de Familia, Servicios Sociales, Mujer y Centro de Atención Integral a Drogodependientes (CAID), liderada por la concejala del Partido Popular, Noelia Rosario Díaz Vaca (antes en VOX). El centro cuenta con 12 Unidades de Trabajo Social (UTS), con horarios de atención que varían entre 30 y 60 horas semanales. Esta estructura resulta en una ratio de un trabajador social por cada 5471 habitantes, cifra que supera ampliamente la recomendación del Colegio de Trabajo Social de la Comunidad de Madrid de 1700 personas por trabajador social (Consejo Oficial de Trabajo Social de Madrid, 2021). El equipo se completa con una coordinadora de centro, dos psicólogos/apoyos técnicos, dos educadoras de familia, un técnico de mediación social, un administrativo y seis auxiliares administrativos.

Aunque en las memorias anteriores se incluía un organigrama detallado, se ha elaborado uno actualizado según la última publicada en 2023 y las información proporcionada desde el Ayuntamiento, reflejando la estructura y el personal actual.

Tabla 5. Organigrama de Servicios Sociales

	CONCEJALÍA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES, MUJER Y CAID					
	Concejala Responsable					
	Coordinadora de Servicios Sociales					
	12 Unidades de Trabajo Social	2 Psicólogos/ Apoyos Técnicos	2 Educadoras de Familia	1 Técnico de Mediación Social	1 Administrativo	6 Auxiliares Administrativos
Según memoria técnica 2023	Prestaciones básicas de Servicios Sociales					
	Programa de Atención a la Infancia y Adolescencia frente a la Violencia					
	Programa de Atención a la Familia y Atención a la Pobreza Infantil					
	Programa de Promoción del Voluntariado					
Según página web del ayto. y memorias técnicas anteriores	Programa de Atención General					
	Programa de Familia, Infancia y Adolescencia					
	Programa de Inclusión Social y Atención a la Discapacidad					

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Memoria Técnica 2023 y Página Web del Ayuntamiento.

## B) Análisis de los Presupuestos Generales de Servicios Sociales

Primeramente, hay que señalar que el gasto en Servicios Sociales por habitante en la Comunidad Autónoma de Madrid (CAM) en 2022 fue de 323,36€, frente a los 372,23€ de la media española (Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales, 2023). Además, en 2021, el porcentaje de gasto en Servicios Sociales sobre el Producto Interior Bruto (PIB) regional en esta Comunidad fue el más bajo del Estado, del 1% (Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales, 2023).

---

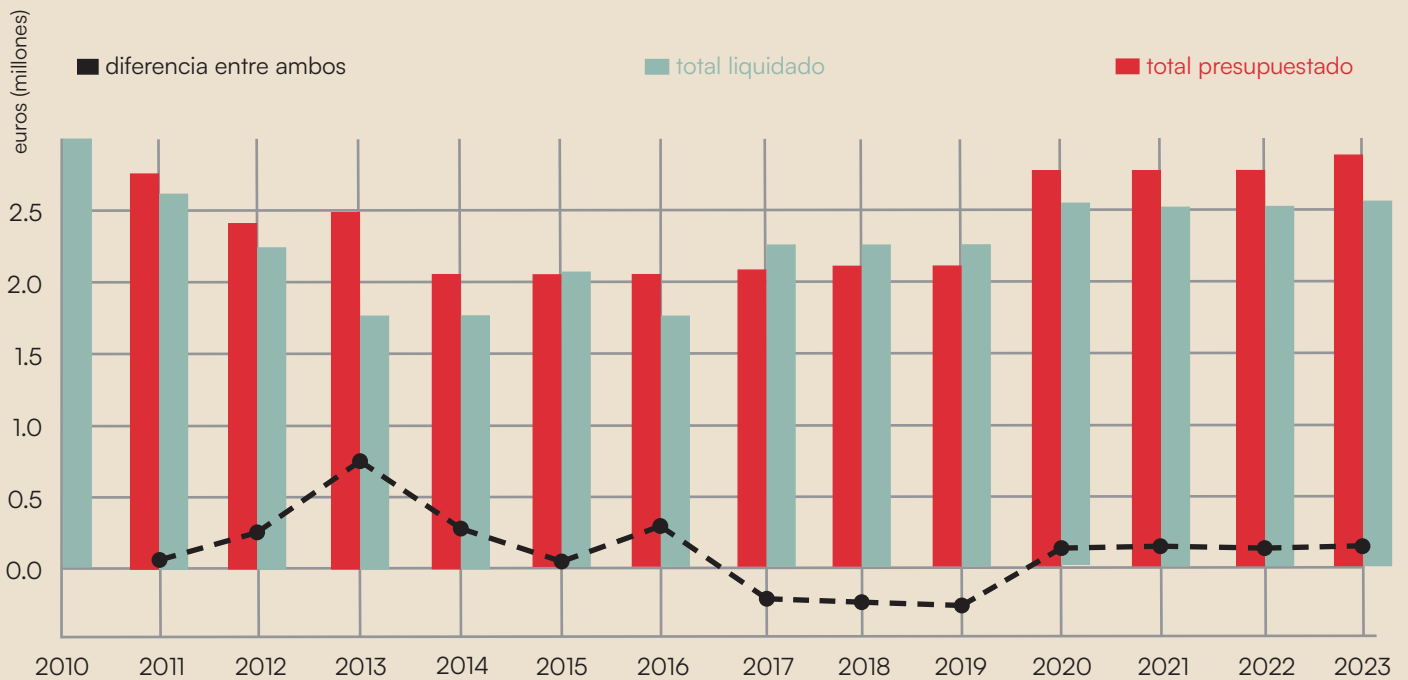
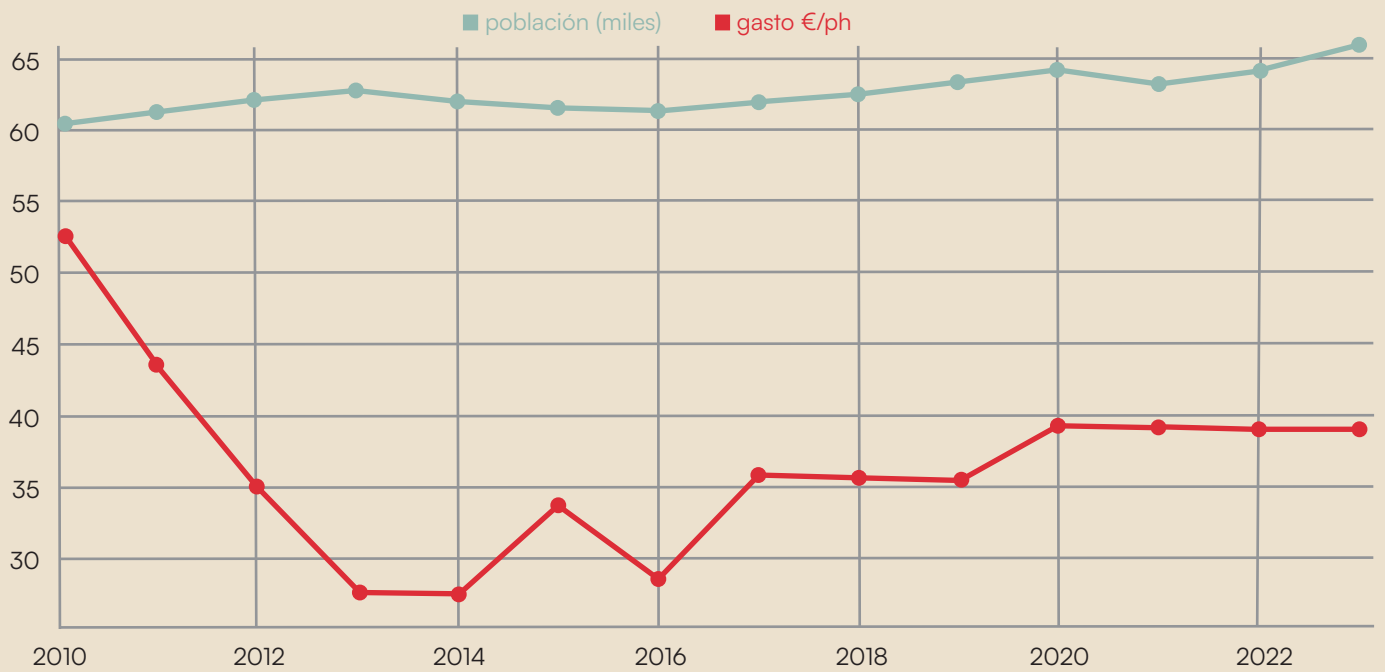
*«el Ayuntamiento de Villalba se encuentra desde entonces entre los más antisociales de España, y no es por falta de necesidad»*

---

En el caso concreto de Villalba, el gasto es mucho menor. Durante el mandato de Mariola Vargas, el Ayuntamiento de Villalba ha sido galardonado repetidas veces con el Premio Corazón de Piedra por ser de uno de los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes que menos invierte en Servicios Sociales por persona en toda España. Este es un premio que entrega la Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales de Servicios Sociales desde 2013, y lo cierto es que el Ayuntamiento de Villalba se encuentra desde entonces entre los más antisociales de España, y no es por falta de necesidad. ¿Cuánto y cómo se gasta el dinero presupuestado para Servicios Sociales en Villalba?

Para obtener estos datos, hemos consultado la base de datos en su máximo desglose y en formato Access que ofrece el Ministerio de Hacienda sobre los presupuestos y liquidaciones de las entidades locales (Secretaría General de Financiación Autonómica y Local, 2025). Consultarlos allí ha sido una obligación, pues en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento no hay rastro alguno de los Presupuestos y Liquidaciones de los últimos años. Aún con la obligatoriedad de remitir al Ministerio de Hacienda estas informaciones, lo cierto es que el Ayuntamiento no entregó los presupuestos de 2015 y 2019. En 2015 no se recogió casi ningún presupuesto de los Ayuntamientos de la CAM, en cambio en 2019 la anomalía es sólo villalbina. Rastreando la prensa, supimos que en 2016 los presupuestos se prorrogaron, así como en 2019. Sin posibilidad de consultar los datos reales y sabiendo que existen ligeras diferencias entre presupuestos original y prorrogado, hemos usado los datos de 2016 que fueron una prórroga de los del 2015 para rellenar 2015, igual con los de 2019 que fueron una prórroga de los del 2018 para rellenar 2019. Los presupuestos son uno de los documentos públicos de mayor importancia para las vecinas, que el Ayuntamiento no publica; y sin los cuales no puede haber una auditoría ciudadana a su gestión.

Analicemos entonces la tabla inferior. Se incluye la evolución anual de la población de Villalba, y una comparación subdividida por tipo de gasto y sus totales de presupuestos y liquidaciones de la inversión en Servicios Sociales, así como el cálculo de inversión euro por persona, el porcentaje liquidado sobre lo presupuestado y la cantidad en euros de diferencia entre presupuestado y liquidado. Esta tabla nos sirve para entender la política económica del Ayuntamiento de Villalba en sus Servicios Sociales. Hemos escogido estos años porque en 2010 cambió el sistema de análisis presupuestario, y nos permite apreciar varias legislaturas hasta la actualidad en un período que va desde los primeros años de la crisis del 2008 hasta la actualidad.



Primeramente, cabe indicar que es fácil distinguir los cambios de legislatura (2011, 2015, 2019 y 2023), especialmente el de 2011 en el que el PSOE perdió las elecciones y año desde el cual gobierna el PP. La nueva corporación popular, que incluía a la concejala de Servicios Sociales Mariola Vargas y futura alcaldesa, redujo la inversión significativamente. En los años 2013 y 2014, periodo en el que se superó la cota del 25% de desempleo en España y con casi doscientos desahucios diarios, la inversión fue la más baja hasta el momento. Tanto, que lo invertido en 2014 representa el 53'9% de lo que se invirtió en 2010. No sólo se invirtió poco, si no que se dejó por gastar más del 10% del presupuesto (cientos de miles de euros): el mayor ejemplo de esto es 2013, pues se invirtió el 70,64% de lo presupuestado, dejándose por invertir 730.704,92 €. De 2013 a 2014, a pesar de que se invierte un porcentaje mayor de lo presupuestado y podríamos

leerlo como una mejora, lo cierto es que la cantidad total de inversión es 13.000€ menor, y que se habían presupuestado más de 400.000€ menos. Es evidente que, teniendo en cuenta las penurias por las que estaban pasando grandes capas de la población, la decisión de no gastar lo presupuestado es una decisión política. Esta decisión política de no invertir en Servicios Sociales se enmascara bajo el mantra de que “con estas prestaciones se cubre la totalidad de las necesidades en el municipio, lo que supone que ninguna familia se quede sin atender en este ámbito”, tal y como sentenció Mariola Vargas (El Faro del Guadarrama, 2017). El informe encargado por el propio Ayuntamiento indicó que en 2015 aproximadamente un tercio de la población (18.500 personas) tenía dificultades para llegar a fin de mes (Albelia 2016, p.321). Enunciar que en Villalba no existe la precariedad es la justificación pública para reducir a posteriori el presupuesto de Servicios Sociales, o al menos en lo que a ayudas se refiere.

De hecho, el presupuesto no se incrementa hasta 2020, año de la pandemia. En el período 2014-19, con presupuestos casi idénticos, vemos que en tres ocasiones se produce un déficit y se liquida una cantidad mayor a la presupuestada. Es necesario señalar que este déficit no se produce por conceder más ayudas, sino porque el gasto en personal acaba excediendo lo presupuestado para ese fin. De hecho, en esos mismos años como en todos los demás, acaban sobrando decenas e incluso cientos de miles de euros presupuestados para ayudas, el que más en 2013 (730.704,92 €), como se puede observar detalladamente en los gráficos y en el anexo. En 2020, se eleva en medio millón de euros el gasto de personal y así se mantiene hasta el día presente, mientras que la cantidad presupuestada para ayudas se mantiene absolutamente estancada.

Es cierto que la eficacia de Servicios Sociales no va ligada únicamente a la cantidad de dinero invertido. Como veremos, hay multitud de factores, muchos de ellos no económicos, que influyen en el funcionamiento de los Servicios Sociales. Lo que sí podemos afirmar es que, por decisión política, el Ayuntamiento de Villalba es, en el periodo estudiado, uno de los que menos invierten en Servicios Sociales de toda España, con un gasto anual de 39'33€ por habitante en 2022 (Secretaría General de Financiación Autonómica y Local, 2025).

### **5.3. LAS INTERVENCIONES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE COLLADO VILLALBA**

Para comprender el funcionamiento de los Servicios Sociales en Collado Villalba, es fundamental abordar los programas y prestaciones, las intervenciones y la realidad actual de los perfiles que acuden.

En este apartado, presentamos los datos más relevantes sobre estos elementos. Para ello, nos basaremos principalmente en las memorias técnicas publicadas por los propios Servicios Sociales en su portal de transparencia; así como el marco normativo que regula su funcionamiento<sup>6</sup> (detallado en el marco teórico). En el caso de las memorias técnicas, cabe recordar que su contenido y presentación ha ido experimentando diversas alteraciones, especialmente a partir de 2022. Esto limita las posibilidades de realizar una comparativa temporal, puesto que los datos que se presentan en los distintos años son diversos y, en ocasiones, no coincidentes. Por ello, cuando

---

<sup>6</sup> Descrito en el apartado 3.1 del Marco Teórico.

sea posible, se realizará una comparativa de los datos de 2012, 2017 y 2023, marcando las fechas de inicio, mitad y final del periodo con datos disponibles (a fecha de la escritura de este informe); y, cuando no, se compararán las memorias de 2023 y 2022, que presentan la misma estructura y clasificaciones.

### A) Características de Intervención de los Servicios Sociales de Collado Villalba

Para comenzar este apartado, podemos atender a algunos datos básicos sobre la atención en Servicios Sociales, en su comparativa 2022-2023:

Tabla 6. Datos básicos de la atención en Servicios Sociales

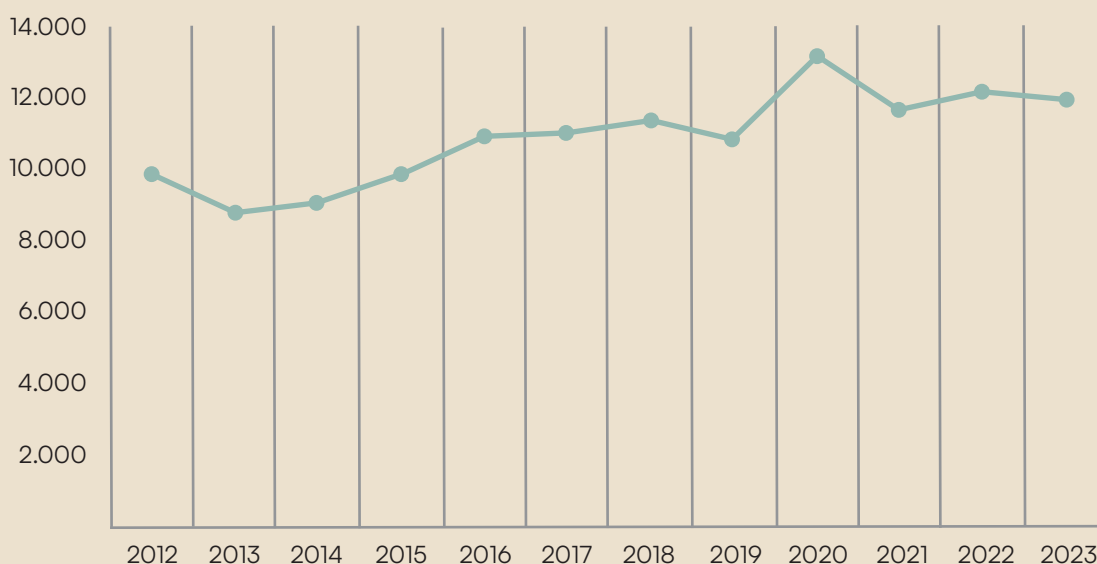
	Volumen de citas diarias	Duración media por cita	Promedio de citas diarias atendidas	Lista de espera	Frecuencia de atención por UTS
2022	11 citas primera atención/semana por TS; 7 citas de seguimiento/semana por TS	20 min citas de primera atención; 40 min citas de seguimiento	53,76	30 días	Mayores: 40h/semana; Zona: 55h/semana; Familia: 30h/semana
2023	11 citas primera atención/semana por TS; 14 citas de seguimiento/semana por TS	20 min citas de primera atención; 40 min citas de seguimiento	53,6	45 días	Mayores: 60h/semana; Zona: 45h/semana; Familia: 30h/semana

Fuente: INE, Estadística del Padrón Continuo (2022). Elaboración propia.

Como observamos en la Tabla 6, en **2023 se dobló el número de citas de seguimiento por semana que debe atender cada trabajadora social; ha aumentado el tiempo de espera para acceder a una cita; y ha cambiado la distribución de las horas de atención por UTS.**

Centrándonos en el volumen de atenciones, podemos atender al Gráfico 4. Se aprecia, como tendencia temporal, un **aumento de las atenciones**, con un pico en 2020 (13.137 atenciones),

Gráfico 4. Número total de atenciones para el total de grupos profesionales (atendidas y anuladas)



coincidiendo con la pandemia del COVID-19. Así, entre 2012 y 2023 se ha dado un aumento del 20,98% en el número total de atenciones. Cabe también señalar que, entre todos los grupos profesionales, para todos los años, son las trabajadoras sociales quienes presentan el mayor número de atenciones.

Por otra parte, en cuanto al tipo de usuarios y expedientes, se observa para los tres años analizados que es siempre mayor el número de expedientes y personas usuarias antiguas (que han empezado a acudir a Servicios Sociales antes del año analizado) que los abiertos en ese mismo año. Aun así, la comparativa entre 2012 y 2023 muestra un aumento de expedientes nuevos (en un incremento del 8,63%) y de personas usuarias nuevas (9,44%), así como una disminución de expedientes (-8,42%) y personas usuarias (-14,53%) antiguas.

Tabla 7. Volumen de atenciones y personas usuarias

	2012	2017	2023	Incremento en 2023 (base 2012)
Expedientes nuevos	730	723	793	8,63%
Expedientes antiguos (con intervención en el año analizado)	1.864	1.517	1.707	-8,42%
Personas usuarias nuevas	890	892	974	9,44%
Personas usuarias antiguas	2.814	2.336	2.405	-14,53%
Total personas usuarias atendidas (sin repetición)	3.399	3.228	3.379	-0,59%
Total sobre la población	5,49%	5,19%	5,15%	45 días

Fuente: INE, Estadística del Padrón Continuo (2022). Elaboración propia.

Si nos fijamos ahora en los sectores de referencia de las intervenciones realizadas en los años analizados, podemos observar en la Tabla 7 su distribución temporal. Cabe destacar que, más allá del contenido de la tabla, se evidencia aquí la **violencia epistémica e institucional que se ejerce desde los Servicios Sociales a la hora de trabajar con las personas usuarias** -aunque a lo largo de los años parece que se ha ido intentando disminuir - al utilizar términos como “toxicómano”, “marginado sin hogar” o “enfermo mental” para referirse a las diversas situaciones que atraviesan

las personas que acuden a Servicios Sociales. Las clasificaciones se convierten así en un ejercicio de poder, entretreídas con las nociones de normalidad psiquiátrica o de moralidad y civismo.

Atendiendo a los sectores de referencia, podemos observar que **los tres grupos con más intervenciones en los tres años analizados son familia, personas mayores y otros grupos en situación de necesidad** (de los cuales no se ofrecen más datos en las memorias). No obstante, también observamos un importante incremento de las intervenciones en el sector de inmigrantes, que pasa de conformar un 6,4% del total de intervenciones en 2012 al 19,63% en 2023. También destaca el caso de la infancia, cuyas intervenciones se reducen casi a la mitad entre 2012 y 2023. Sin embargo, las memorias técnicas no nos ofrecen datos para explicar estas variaciones.

Tabla 8. Intervenciones por sectores de referencia en 2012, 2017 y 2023<sup>7</sup>

	2012	2017	2023
Sector	Porcentaje sobre el total de intervenciones (n=2.926)	Porcentaje sobre el total de intervenciones (n=3.728)	Porcentaje sobre el total de intervenciones (n=3.806)
Familia	31%	32,54%	18,08%
Infancia	3,70%	1,96%	1,83%
Juventud	1,10%	1,39%	1,21%
Mujer	4%	5,23%	3,34%
Personas mayores	23,80%	15,02%	23,44%
Personas con discapacidades	10,30%	8,37%	7,57%
Colectivo en situación de necesidad por catástrofe	0%	0%	0,89%
Refugiados y asilados	0%	0,35%	1,71%
Marginados sin hogar y transeúntes (2012-2023) Personas sin hogar (2017-2023)	0,20%	0,40%	0,32%
Enfermos mentales (2012) Personas con enfermedad mental (2017-2023)	0,06%	0,32%	0,29%
Emigrantes	0,30%	0,13%	0,05%
Reclusos y ex-reclusos	0,13%	0,05%	0%
Toxicómanos (2012) Drogodependientes (2017-2023)	0,40%	0,11%	0,16%

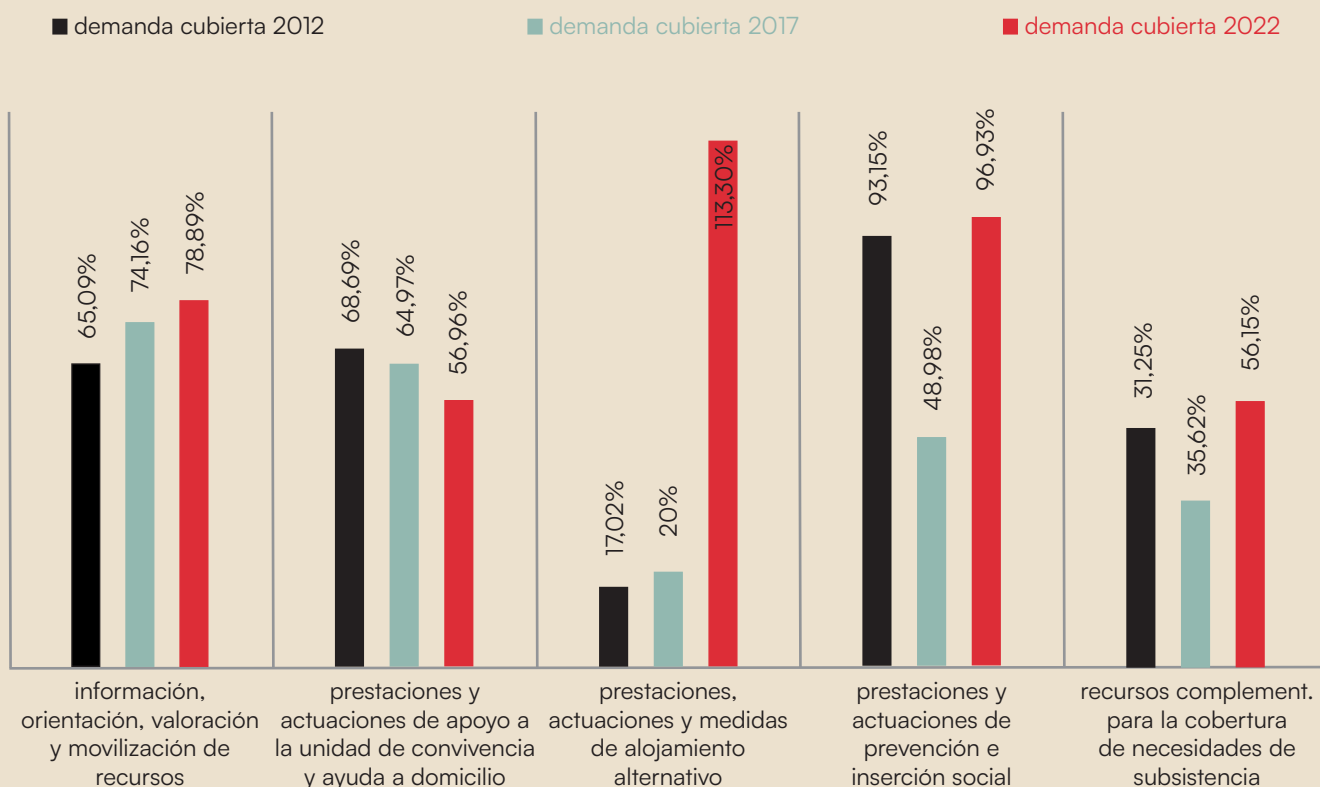
<sup>7</sup> La clasificación de estos sectores varía ligeramente en las diversas memorias técnicas. En esta tabla, se han unificado las clasificaciones referidas al mismo grupo pero que cambian terminológicamente, señalando el año en el que se utiliza cada concepto.

Enfermos terminales	0,06%	0,13%	0,05%
Otros grupos en situación de necesidad	17,90%	23,50%	21,91%
Inmigrantes	6,40%	10,35%	19,63%
Minorías étnicas	0,06%	0,13%	0,13%

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias técnicas de Servicios Sociales de 2012, 2017 y 2023

Finalmente, para estudiar el alcance de las intervenciones de Servicios Sociales, podemos atender a las cifras del análisis de las demandas de las personas usuarias en comparación con los recursos finalmente aplicados ante dichas demandas.

Gráfico 5. Demanda cubierta por los Servicios Sociales



Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias técnicas de Servicios Sociales de 2012, 2017 y 2022

Estudiando la comparación entre la demanda de distintos recursos identificada cada año y los recursos aplicados concedidos para cubrirla, observamos que **no hay una tendencia clara** a lo largo de los años: en 2012, el total de demanda cubierta fue del 61,44%; en 2017, fue del 53,75%; y en 2022, fue del 70,75%, siendo por tanto el año estudiado con mayor demanda cubierta. Como se observa en el Gráfico 5, si nos fijamos en el tipo de recurso, observamos que el porcentaje

de demanda cubierta ha aumentado en el caso de demanda de información, orientación, valoración y movilización de recursos, mientras que disminuyó en el caso de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad de convivencia y ayuda al domicilio. En el caso de las prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo, observamos que ha ido disminuyendo a lo largo de los años (de 94 usuarias demandando este recurso en 2012 a 30 en 2022) y que, a excepción del año 2022, ha sido también el tipo de demanda menos cubierta. En el año 2022 nos encontramos con una anomalía en los datos que no podemos explicar por falta de contextualización, que consiste en que se otorgan más recursos que demanda registrada para medidas de alojamiento alternativo.

En cualquier caso, llama la atención que la demanda de alojamiento alternativo sea tan baja, dado que la experiencia de la Asamblea de Vivienda de Villalba desde su constitución es que todas las semanas aparecen en las reuniones personas en Villalba que necesitan acceder a una vivienda. El porcentaje de demanda cubierta para prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social es similar en 2012 y 2022, ambos muy altos, si bien en 2017 presenta una importante disminución, al igual que ocurre con los recursos complementarios para la cobertura de necesidades básicas. De nuevo, la falta de información sobre en qué consisten estos recursos, cuáles son los criterios de concesión u otros detalles contextuales supone que no sea posible explicar estos cambios en la demanda cubierta. Como veremos a continuación, la demanda relacionada con el alojamiento alternativo se aborda a través de programas como el de Emergencia Social o el de Alojamiento Alternativo, si bien los datos y su clasificación sobre estos recursos en las memorias técnicas son contradictorios y confusos.

## **B) Programas y Prestaciones de Servicios Sociales en Collado Villalba**

### **Resumen de los Programas y sus Prestaciones**

Tras la revisión general de los presupuestos, analizamos a continuación la inversión según los programas y sus prestaciones. Éstas son competencia de las entidades locales y en Collado Villalba se estructuran en tres grandes bloques, según lo recogido en la memoria técnica de Servicios Sociales de 2023.

El siguiente esquema resume los programas que actualmente se aplican en los Servicios Sociales de Collado Villalba, basándonos en la información de la Memoria Técnica de 2023<sup>8</sup>. En relación a este esfuerzo de síntesis, debemos definir que las memorias técnicas son documentos redactados por las trabajadoras sociales con el objetivo de recoger las actuaciones y gastos de la institución, y cumplir con las demandas de transparencia y rendición de cuentas de las administraciones públicas. En el caso de Collado Villalba, están disponibles desde 2012, y se resalta su reducción en extensión y nivel de detalle a lo largo de los años. Además, no se realiza un análisis detallado de los datos presentados; a menudo utilizan categorizaciones que resultan confusas y presentan diversos errores de cálculo. Todo ello dificulta una comparación en profundidad sobre los datos. Por otro lado, las clasificaciones de los programas, sus prestaciones y recursos, son diferentes en las ordenanzas, las memorias y la información de la página web del Ayuntamiento; suponiendo obstáculos para examinar la relación de su formulación y aplicación. Por último, destacar que sí existen justificaciones del convenio con la Comunidad de Madrid desde el 2012 al 2015. Sin embargo, se dejan de publicar desde 2015 hasta nuestros días, impidiendo de nuevo el acceso

---

<sup>8</sup> Adjuntamos una versión ampliada en el apartado 9. Anexo II.

a los datos desagregados. La suma de estos factores resulta en un problema de transparencia y sistematicidad que entorpece entender plenamente cómo operan los Servicios Sociales en nuestro municipio.

Gráfico 6. Resumen de las prestaciones.



## Distribución Presupuestaria según Programas

Nuestro estudio de los presupuestos municipales parte de las memorias técnicas 2023, extrayendo para cada programa y sus servicios el volumen de personas beneficiarias total y su coste económico total.

Tabla 9. Programas, beneficiarias y costes de Servicios Sociales

NOMBRE DEL PROYECTO	N. DE BENEFICIARIAS	COSTE TOTAL
<b>PRESTACIONES BÁSICAS DE SERVICIOS SOCIALES</b>		
<b>Programa de Información, Orientación, Asesoramiento, Diagnóstico y Valoración</b>		
Servicio de Información, Valoración y Orientación	3.379	0€
Servicio de Información, Valoración y Orientación	3.379	0€
Proyecto de Intervención con Familias	121	0€
Servicio Atención Psicología carácter social	155	0€
<b>Programa de Emergencia Social</b>		
Emergencia Social	782	135.511 €
<b>Programa de Prevención, Inserción y Promoción Social</b>		
Apoyo y respiro familiar para personas con discapacidad	10	12.849,96 €
Educación de calle para adolescentes en situación de riesgo de exclusión	587	41.680 €
Orientación jurídica y mediación familiar	8.719	30.788,60 €
Bibliotecas de Barrio	4.148	49.144,42 €
Monitores TEA en escuelas de verano	12	6.000 €
Piso tutelado para mujeres con alta autonomía	9	0€
<b>Programas de Atención al Menor y la Unidad Convivencial</b>		
Escuela de Padres y Madres	57	0€
Escuela de Verano de educación especial	10	6.589 €
Proyecto de atención temprana	9	13.749,96 €
<b>Programa de Atención Domiciliaria</b>		
Ayuda a domicilio	39	13.496,22 €
Teleasistencia domiciliaria	167	16.882,31 €
<b>Programa de Alojamiento Alternativo</b>		

SIN DATOS		
<b>Programa de Promoción de la Autonomía Personal</b>		
Promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia	441	61.606,52 €
<b>PROGRAMA DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA FRENTE A LA VIOLENCIA</b>		
Jornada de Buenas Prácticas de convivencia en centros educativos	331	1.516,78 €
<b>PROGRAMA DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA Y ATENCIÓN A LA POBREZA INFANTIL</b>		
Subprograma A.1 Atención a la necesidad alimentaria	295	71.292,44 €
Subprograma A.2 Centro de día	103	18.233,86 €

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias técnicas de Servicios Sociales de 2012, 2017 y 2023

En términos totales, hacen un total de 19.874 personas beneficiarias, aunque no podemos verificar la posible existencia de duplicados en los registros (por ejemplo, personas incluidas en múltiples programas). En términos económicos, el coste total ejecutado fue de 500.949,96 €, resultado del resumen de las partidas presupuestarias específicas. Esto implica un gasto promedio por persona usuaria de 25,20 € en servicios y ayudas.

Es importante observar la distribución de gasto para analizar si se están priorizando adecuadamente los recursos en el abordaje de las necesidades sociales. Los datos disponibles revelan una clara disparidad en la asignación presupuestaria entre los distintos programas. Estos registros manifiestan una jerarquización de prioridades que no siempre se corresponde con las demandas más urgentes, como son las consecuencias derivadas de la crisis de vivienda (con la que lidiamos desde nuestra asamblea a diario).

Los programas que absorben la mayor parte del presupuesto son la Ayuda a Domicilio (135.496€ para 39 personas) y el Programa de Emergencia Social (135.511€ para 782 personas). Estos dos programas concentran más de la mitad del presupuesto total (54,09%) aunque la Ayuda a Domicilio presenta un coste por beneficiario mucho mayor (3.474€/persona) frente al Programa de Emergencia Social (173€/persona). También destacan por su dotación el programa de Promoción de la Autonomía Personal (61.606€) y las Bibliotecas de Barrio (49.144€).

Sin embargo, se detectan áreas con grandes carencias de inversión. En especial y por nuestro foco de trabajo e interés, destaca la ausencia total de partida para alojamiento alternativo, que deja sin atender a personas en situaciones de alta vulnerabilidad. Además, la inexistencia de presupuestos para este programa vulnera el marco normativo municipal (art. 12.7.3, ORPSSENES del 18 de junio de 2018), pues los Servicios Sociales deberían garantizar la implementación de esta prestación.

### La Externalización y Privatización de los Servicios Sociales

Collado Villalba desarrolla su política de Servicios Sociales mediante un modelo mixto que combina gestión pública con una externalización hacia entidades privadas y del tercer sector. Nuestro

estudio se ha enfrentado a notables dificultades para obtener datos completos y actualizados sobre las externalizaciones, debido a la opacidad en la rendición de cuentas y la dispersión de la información entre múltiples actores (administración, empresas y ONGs). La falta de transparencia sobre contratos, pliegos de condiciones y evaluaciones de calidad ha impedido un análisis más exhaustivo de los impactos reales de este modelo de gestión. A pesar de la necesidad de un acceso más claro, pretendemos dar un pequeño esbozo sobre las formas de externalización de los Servicios Sociales locales.

A nivel autonómico, los datos revelan una creciente privatización. Por ejemplo, según el último Informe sobre los Servicios Sociales en España y la profesión del Trabajo Social en Madrid, solo el 53% de los trabajadores sociales dependen directamente de la administración (frente al 61% a nivel nacional), mientras que el 22% pertenece a empresas privadas (superando el promedio estatal del 13%) (Consejo General de Trabajo Social, 2022). Esta tendencia se refleja en los contratos locales, donde servicios como los centros de día para menores, las educadoras de calle (gestionados por Aldeas Infantiles), la teleasistencia (6 puestos externalizados), talleres de autonomía personal (14 profesionales externos por 61.606€) o la ayuda a domicilio (32 auxiliares contratadas) son prestados por entidades externas.

Nuestro modelo local de Servicios Sociales presenta una dependencia del sector privado, sostenidas con fondos públicos. A nivel autonómico, el 32% de las organizaciones del tercer sector que se relacionan con los Servicios Sociales se financian con dinero público (frente al 24% nacional) (Consejo General de Trabajo Social, 2022). Esta privatización, acelerada desde 2012 según las fuentes, conlleva riesgos significativos: fragmentación de los servicios, pérdida de control público sobre la calidad asistencial, precarización laboral de los profesionales y posible mercantilización de derechos sociales básicos. Estas dinámicas se reflejan en condiciones laborales cada vez más degradadas —inestabilidad contractual, empleo parcial y elevadas tasas de ansiedad y burnout entre las trabajadoras (Consejo General del Trabajo Social, 2022)—, lo que incide directamente en la calidad de la atención. Este conjunto de circunstancias alberga el riesgo de generar desigualdades en el acceso, especialmente para colectivos con necesidades complejas que no resultan “rentables” para el sector privado.

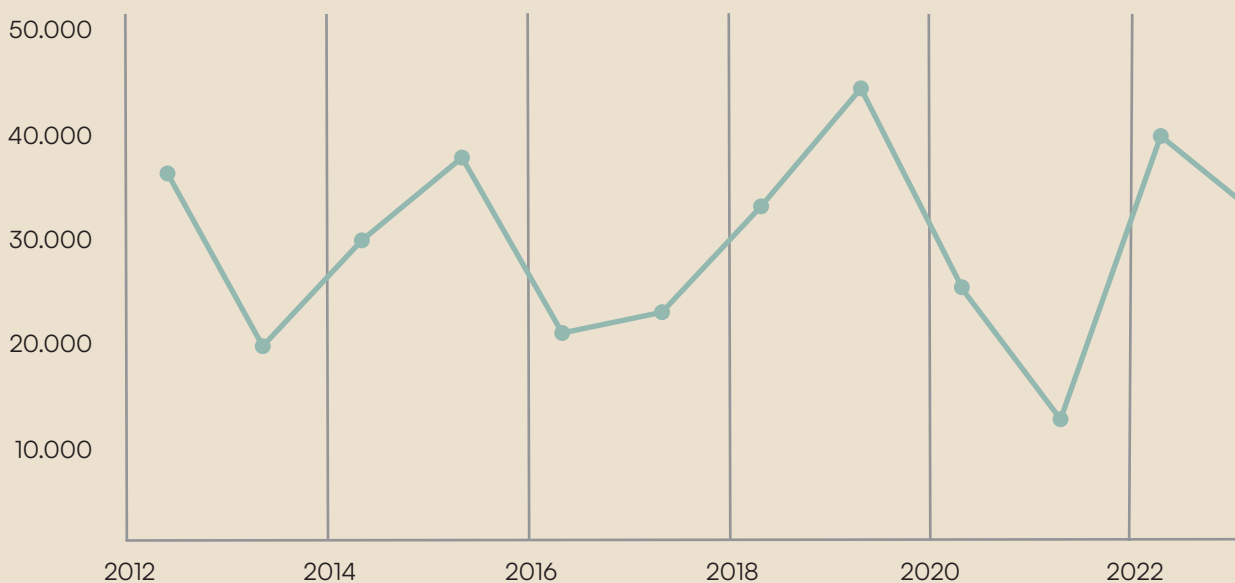
### La Gestión de Ayudas relacionadas con Vivienda

De acuerdo con las ordenanzas municipales, las ayudas económicas en materia de vivienda se configuran como prestaciones puntuales destinadas a cubrir situaciones transitorias de vulnerabilidad residencial, excluyendo expresamente el pago de hipotecas (art. 12.2, ORPSSENES del 18 de junio de 2018). Estas ayudas se articulan en tres supuestos principales. En primer lugar, se contemplan ayudas para la normalización de deudas, que incluyen el pago de atrasos en alquileres y gastos derivados del mantenimiento básico de la vivienda (suministros esenciales y rehabilitaciones mínimas) (art. 12.2.1., ORPSSENES del 18 de junio de 2018). En segundo término, se establece el apoyo para el pago de fianzas, facilitando el acceso inicial a una vivienda en alquiler (art. 12.2.2., ORPSSENES del 18 de junio de 2018). Finalmente, se regula la cobertura excepcional de alojamiento temporal (hasta un máximo de 15 días en hostales u otros establecimientos adecuados), dirigido a situaciones de crisis aguda donde se acredite la imposibilidad de permanecer en el domicilio habitual y la falta de plazas en recursos públicos (art. 12.7.2., 12 ORPSSENES del 18 de junio de 2018). La normativa municipal enfatiza el carácter subsidiario y temporal de estas

ayudas, condicionándolas a: (1) la valoración técnica de la trabajadora social, (2) la ausencia de alternativas familiares o institucionales, y (3) la acreditación de insuficiencia económica (art. 12, 12 ORPSENE del 18 de junio de 2018).

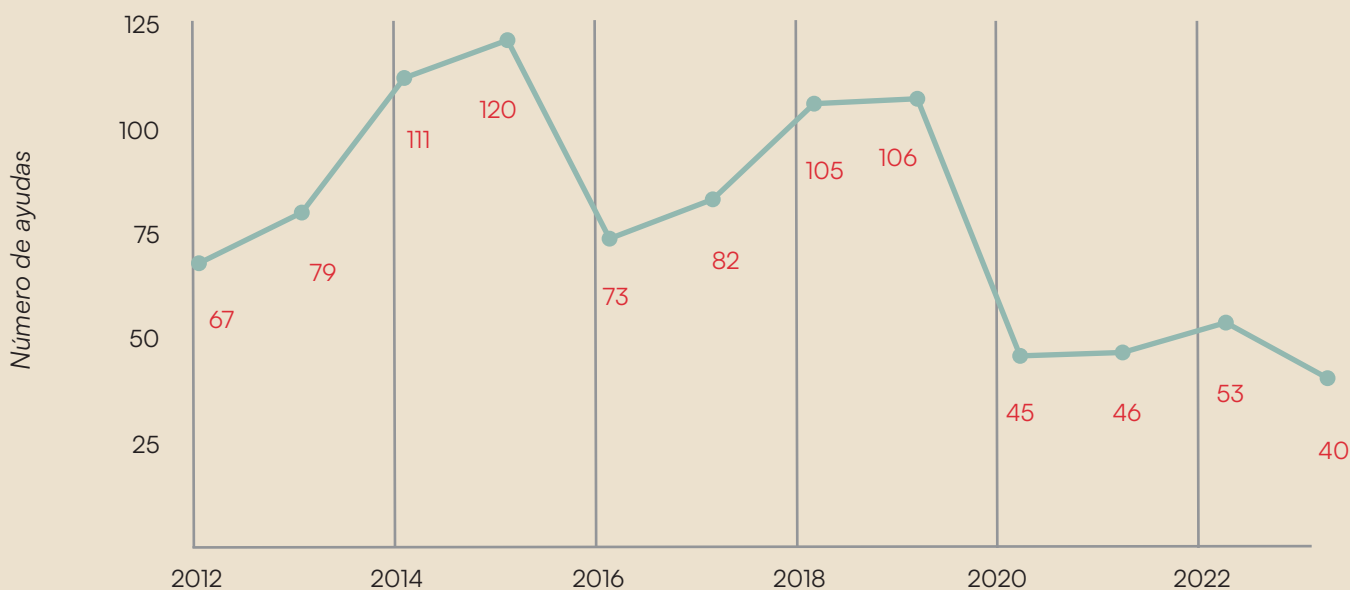
A pesar de que el Programa de Emergencia Social contempla las ayudas descritas, su implementación en la práctica presenta una preocupante deficiencia. Los datos revelan una nueva tendencia a la baja. Resalta una reducción de gasto y cuantías respecto a años anteriores, que resumimos visualmente en los siguientes gráficos (total gastado en euros 2012-2023; total ayudas concedidas de vivienda 2012-2023):

Gráfico 7. Total gastado en Ayudas de Vivienda (Programa Emergencia Social)



Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias técnicas de Servicios Sociales de 2012, 2017 y 2023

Gráfico 8. Total de Ayudas Concedidas de Vivienda (programa de Emergencia Social)

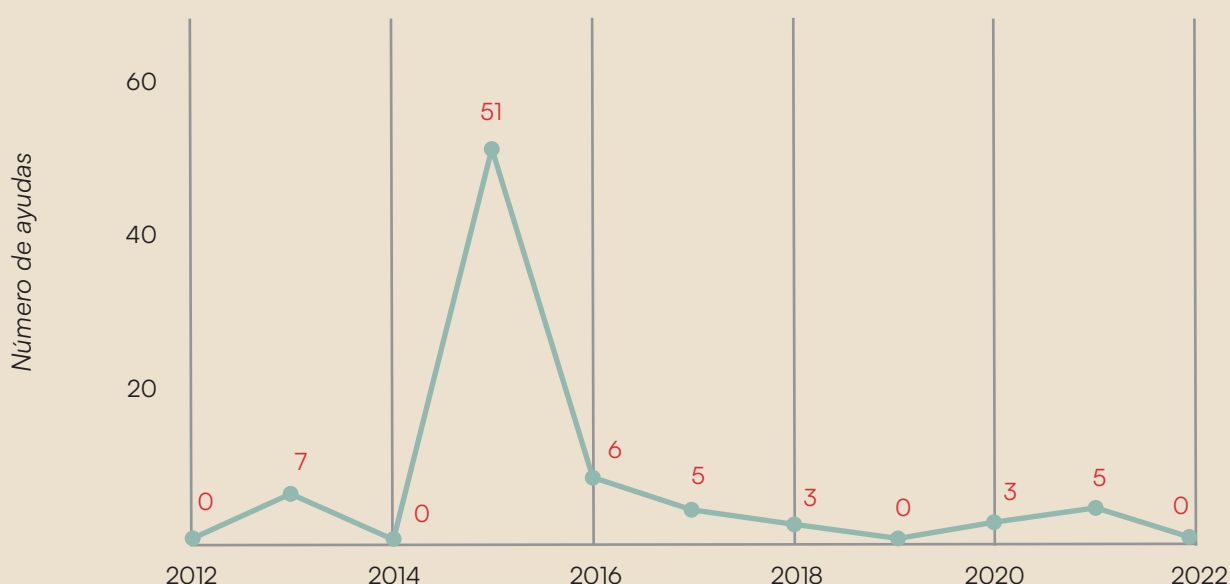


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las Memorias Técnicas 2012-2023.

En los últimos datos del año 2023 se destina el 24% del Programa de Emergencia Social (135.511€) a ayudas de vivienda, haciendo un total de 40 ayudas con una cuantía de 32.189,86€<sup>9</sup>. Estos registros marcan un preocupante hito: en 2023 se alcanza el número más bajo de ayudas concedidas en tema de vivienda desde que existen registros sistematizados en las memorias técnicas.

Además, como hemos introducido anteriormente, el programa de alojamiento alternativo, crucial para paliar las consecuencias más urgentes de la actual crisis de vivienda, sigue sin instaurarse plenamente. Pese a existir una partida específica para campañas de frío en 2022 (14.880€ en 2022), las ayudas tipificadas bajan drásticamente desde 2016 (entre 9 y 3 anuales) y desaparecen a partir de 2022. A pesar de estar recogida en el marco normativo, en la última memoria técnica publicada se afirma que “Este municipio no posee este programa.”(Ayuntamiento de Collado Villalba, 2023: 57).

Gráfico 9. Ayudas de Alojamiento Alternativo



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las Memorias Técnicas 2012-2023.

Constatamos, desde nuestra experiencia como asamblea desde 2018, una realidad alarmante que no parece tener reflejo en la distribución presupuestaria actual. Mientras los datos sobre las prestaciones aplicadas sugieren una reducción (o al menos una estabilidad) en las necesidades de vivienda, las experiencias recogidas en el territorio reflejan un incremento. Las problemáticas relacionadas con la vivienda se han intensificado según las realidades que observamos y acompañamos día a día como colectivo organizado. La discrepancia entre los parámetros formales de implementación de las ayudas (según los datos presupuestarios) y nuestro mapeo comunitario de necesidades plantea serias dudas sobre los criterios de diagnóstico y la distribución de los recursos.

Asimismo, al desconocer cómo se ejecutan los criterios de asignación de las ayudas —a pesar

<sup>9</sup> Hasta 2021 se distinguían entre dos prestaciones: “normalización de deudas de alquiler” y “mantenimiento de vivienda”. Actualmente los datos aparecen agregados, lo que impide evaluar cómo se han repartido las prestaciones y qué partidas requerirían de mayor inversión.

de recogerse en el marco normativo citado, pero sin desglosarse en profundidad desde las instituciones— resulta notablemente complicado determinar si existe una adecuación a las necesidades reales. Sostenemos que la transparencia no es una mera formalidad, sino la condición mínima necesaria para la participación y acción. Por ello, consideramos una prioridad inaplazable publicar detalladamente los programas y sus criterios de asignación, así como mejorar los canales de acceso a la información para la rendición de cuentas.

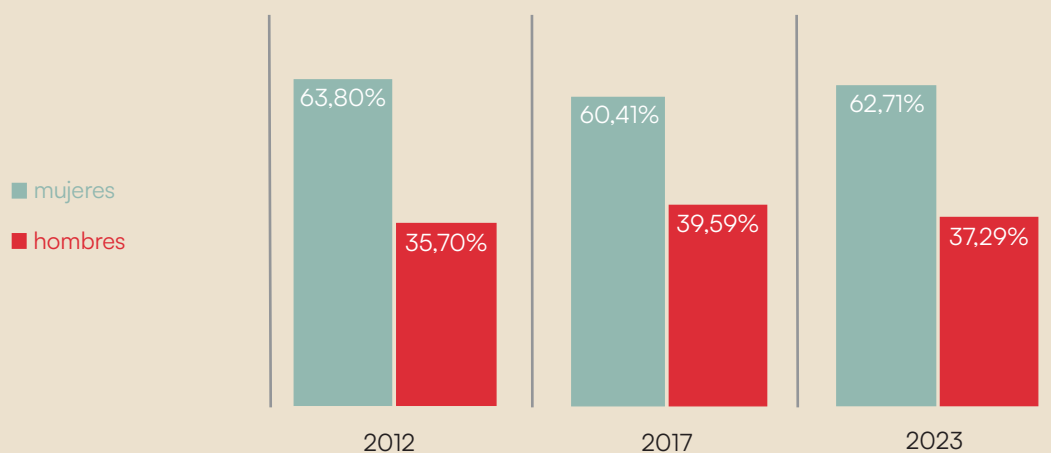
Esta inconsistencia en el reparto de las ayudas revela una gestión que falla en sus objetivos más primordiales: ni previene las situaciones de crisis habitacional, ni mitiga las consecuencias. Los datos evidencian un claro desfase entre la normativa —que reconoce y enmarca los derechos de protección social en cuanto a vivienda— y su operatividad real, donde las prestaciones resultan insuficientes, tardías o declaradas inexistentes. Ninguna ordenanza bien diseñada puede ser efectiva sin los recursos necesarios para su aplicación plena. Por ello, según la información analizada de gasto social en Collado Villalba, urge una revisión de los procedimientos de prestaciones para garantizar que las ayudas públicas se gestionen de manera eficaz y eficiente.

### C) Perfiles Sociodemográficos de las Personas Atendidas

Para seguir profundizando en la comprensión del funcionamiento de los Servicios Sociales, es necesario poner el foco en quiénes son las personas que acuden a los mismos. Si bien, como veremos, **existe un perfil principal de usuaria —mujer, de entre 31 y 45 años, española y sin discapacidad—** cabe recordar que las situaciones de las personas que acuden a Servicios Sociales son muy diversas y que, incluso, sería relevante atender también a qué perfil de personas está dejando fuera el sistema, como veremos en el apartado 6 de este informe.

Como hemos anticipado, en cuanto a género, según las memorias técnicas analizadas, más del 60% de las usuarias son mujeres —no se recogen datos sobre personas no binarias, ni sobre diversidad sexual—. Esta **mayor presencia de mujeres** coincide con los datos nacionales (Consejo General del Trabajo Social, 2022) y se explica, por una parte, debido a la mayor vulnerabilidad estructural de las mujeres, especialmente atendiendo al nivel económico; así como por los roles de género y la división sexual del trabajo, que suponen que las mujeres asuman el cuidado del hogar y la familia, incluyendo la búsqueda y solicitud de información y ayudas para su sostenimiento.

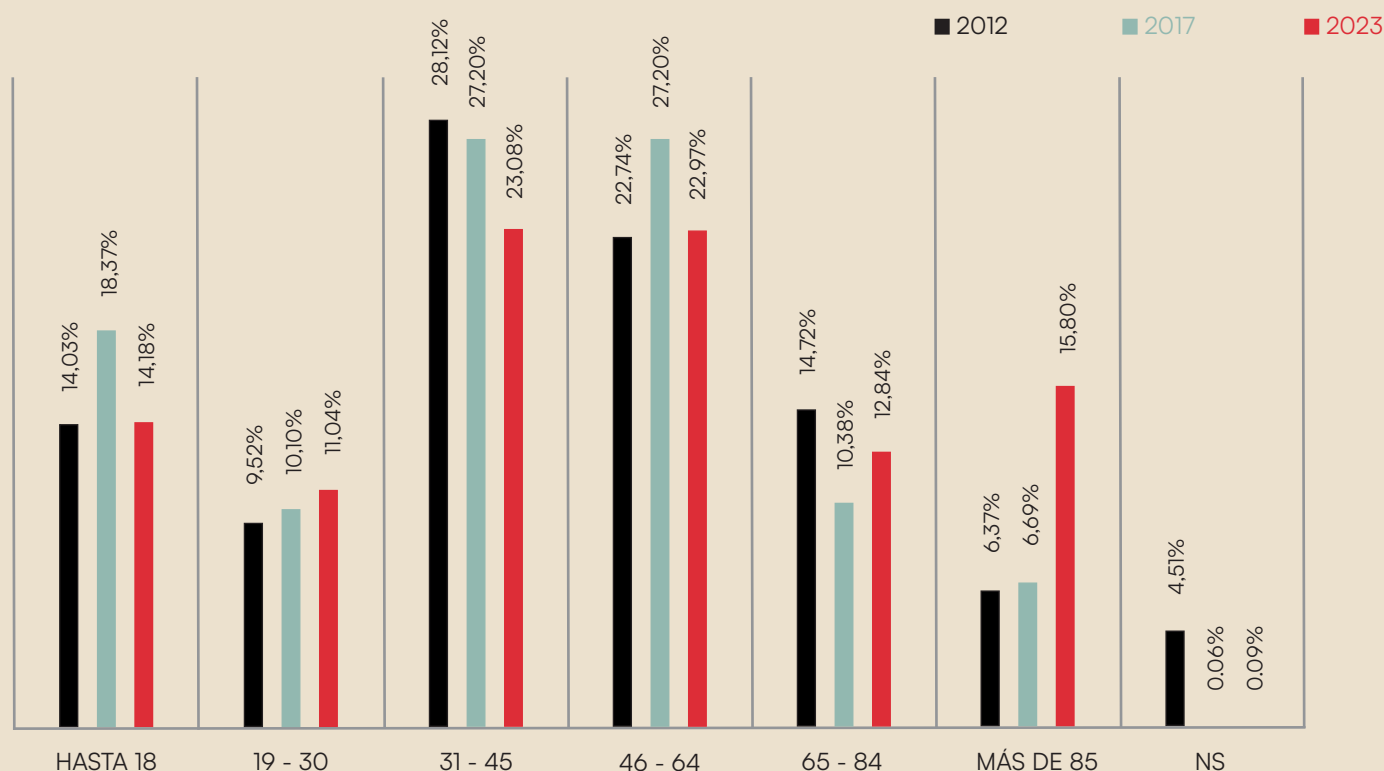
Gráfico 10. Género de las personas usuarias de Servicios Sociales en Collado Villalba



Fuente: Elaboración propia a partir de las Memorias Técnicas de Servicios Sociales de 2012, 2017 y 2023

En cuanto a la edad, para todos los años analizados el principal grupo es el de entre **31 y 45 años, seguido del de 46 a 64 años**<sup>10</sup>, lo que también coincide con los datos nacionales (Consejo General del Trabajo Social, 2022). Predomina así la atención a personas adultas y mayores sobre las infancias y las adultas jóvenes (hasta 30 años). Este dato, unido a que la segunda demanda principal de las personas usuarias es la de recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia, evidencia que, a pesar de encontrarse en “edad de trabajar”, muchas personas no pueden cubrir sus necesidades básicas a través del trabajo, ya sea porque no tienen acceso a él o porque el trabajo disponible es altamente precario.

Gráfico 11. Edad de las personas usuarias de Servicios Sociales en Collado Villalba

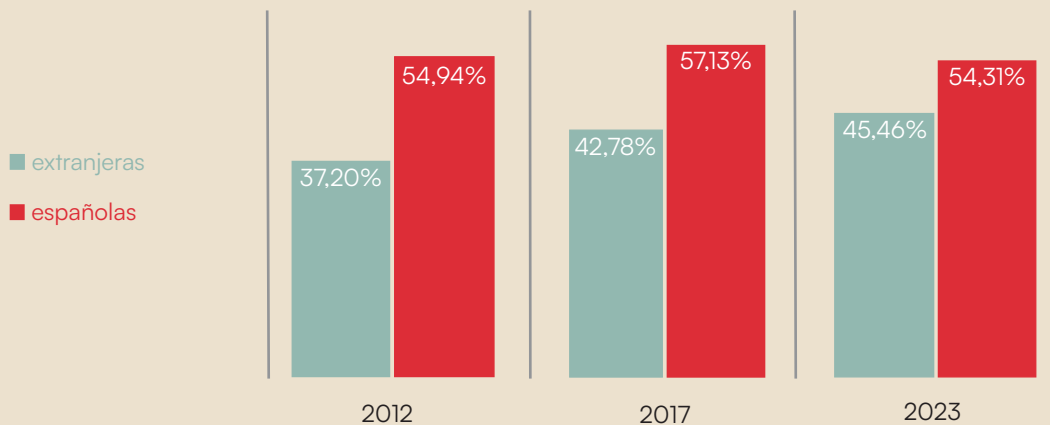


Fuente: Elaboración propia a partir de las Memorias Técnicas de Servicios Sociales de 2012, 2017 y 2023

En cuanto a la nacionalidad de las personas usuarias, predominan las españolas, si bien la proporción de personas extranjeras o personas inmigrantes (ambos términos son utilizados en las memorias en diferentes años) es mucho mayor que el porcentaje de personas extranjeras en la población general. Esto supone que, por una parte, se desbanca el recurrente mito de que las personas migrantes copan las ayudas y la atención en Servicios Sociales; y, por otra, evidencia la vulnerabilidad estructural, como consecuencia del racismo sistémico, al que se enfrentan las personas migrantes en nuestro municipio y, en general, en el Estado. Concretamente, las principales nacionalidades de las personas usuarias extranjeras son Marruecos y Colombia —con distinto peso en los diversos años— seguidos de Ecuador en 2012 y 2017, sustituido por Perú en 2023.

<sup>10</sup> Cabe señalar que la memoria de 2023 presenta una escala de edades ligeramente distinta a la de los otros dos años analizados: mientras que los intervalos de edad en 2012 y 2017 son hasta 18 años; entre 19 y 30 años; entre 31 y 45; entre 46 y 64; entre 65 y 84; y más de 85, en la Memoria de 2023 la escala es hasta 17 años; entre 18 y 29; entre 30 y 45; entre 46 y 64; entre 65 y 79; más de 80. Como no tenemos la posibilidad de rehacer los cálculos, al no contar con los datos brutos, hemos optado por hacer la comparativa de los tres años, si bien los datos de 2023 deben tomarse como aproximados dadas las diferencias que presenta con la escala de intervalos de edades utilizada. Es por ello, por ejemplo, por lo que el intervalo de más de 85 años presenta un aumento tan incrementado en 2023, ya que está incluyendo a más población (desde los 80 años). Del mismo modo, el grupo de entre 64 y 84 años, para 2023, debería ser mayor.

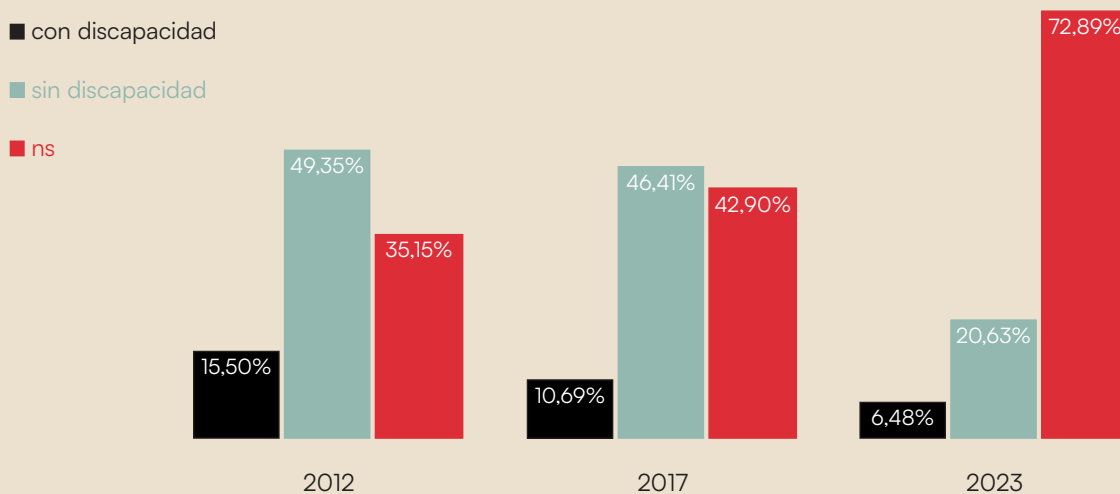
Gráfico 12. Nacionalidad de las personas usuarias de Servicios Sociales en Collado Villalba



Fuente: Elaboración propia a partir de las Memorias Técnicas de Servicios Sociales de 2012, 2017 y 2023.

Finalmente, el último dato sobre el perfil sociodemográfico de las personas usuarias es el de la discapacidad. En este caso, destaca el porcentaje de no cumplimentación de este dato para la mayoría de personas usuarias, especialmente en 2023, lo que genera un vacío de datos en torno a esta cuestión, como puede observarse en el Gráfico X:

Gráfico 13. Discapacidad en las personas usuarias de Servicios Sociales de Collado Villalba



Fuente: Elaboración propia a partir de las Memorias Técnicas de Servicios Sociales de 2012, 2017 y 2023.

De aquellas usuarias de las que sí se cuenta con datos, la principal discapacidad que se señala en los tres años es “discapacidad física” —si bien no se dan más información— seguida de la “discapacidad intelectual” y la “pluridiscapacidad”, utilizando los términos de las Memorias.

El análisis de las intervenciones realizadas por Servicios Sociales, a través de sus propios datos, nos permite desmentir mitos sobre el perfil de las personas usuarias, comprender qué necesidades se cubren y, especialmente, identificar las carencias que presenta esta institución debido a la infrafinanciación, la sobrecarga, la privatización y la falta de estructura para atender situaciones

de vulnerabilidad relacionadas, por ejemplo, con la vivienda. Para profundizar en este aspecto, presentamos a continuación un breve análisis de la actuación reciente de Servicios Sociales en esta materia en nuestro municipio.

#### **5.4. “SOIS RESPONSABLES, EXIGIMOS SOLUCIONES”. CASO CONCRETO DE LA ACTUACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES EN CUESTIÓN DE VIVIENDA: DESALOJOS DE MADRID 12 E INCENDIO EN REAL 13-15**

Nos parece conveniente poner sobre la mesa la actuación del Ayuntamiento y sus Servicios Sociales en dos emergencias sociales en materia de vivienda de la historia reciente de Villalba: el desalojo cautelar del bloque en C/ Madrid 12 en 2015 y el incendio provocado en los bloques de C/ Real 13-15 en 2022. Estos dos ejemplos nos servirán para mostrar la evolución del discurso de odio y estigmatización contra las personas pobres y las que okupan que despliegan las instituciones, las consecuencias de ello, y por tanto el funcionamiento y objetivos reales de Servicios Sociales. Esta no será una historia pormenorizada de ambos bloques ni una discusión sobre temas relevantes de fondo, sino una crónica y análisis crítico de la actuación de Servicios Sociales tras ambas emergencias.

##### **A) Madrid 12: Su vida reducida a bolsas de basura**

Primeramente, hablemos del desalojo cautelar del bloque Madrid 12. Un edificio que aún pertenece a la Sociedad de Gestión de Activos Provenientes de la Reestructuración Bancaria (SAREB, el ‘banco malo’), con sesenta pisos y habitado por casi un centenar y medio de personas, incluyendo veintisiete niñas. Sin previo aviso, la mañana del 29 de abril de 2015 (días antes de comenzar el período electoral de las elecciones municipales) un centenar de guardias civiles tomaron la azotea y calles aledañas para efectuar el desalojo. El Ayuntamiento, conocedor del hecho, prefirió no avisar a las familias. En el momento, sólo tuvieron cinco minutos para bajar sus pertenencias.

En el mismo día, las vecinas desalojadas acudieron a Servicios Sociales para obtener una solución temporal hasta rehacer su vida. En prensa nacional, el Ayuntamiento se vanagloriaba diciendo que había realojado a las familias con niños “en viviendas sociales del municipio” y que “a través de los Servicios Sociales, [se] ha realizado una actuación asistencial urgente para que la vida de estas personas se viese alterada lo menos posible. Es una situación de extrema necesidad, por eso se ha actuado tan rápidamente” (El Mundo, 2015). Bien, lo primero que nos debe llamar la atención es la expresión institucional de preocupación y de ánimo de ayudar con celeridad y eficacia a personas que vivían okupando; es un discurso casi hasta benévolo que contrasta mucho con el odio y estigmatización que se ha ido montando cada vez más desde las instituciones y la prensa contra el mismo perfil de persona. En cualquier caso, el Ayuntamiento conocía la fecha del desalojo de antemano y decidió no dar la posibilidad a las familias de preparar su salida, encontrar una alternativa, evitar la violencia del desahucio, etc. Segundo, lo que realmente pasó ese día con las vecinas es lo siguiente: a las familias con menores y papeles en regla, se las realojaron en hostales cercanos y Servicios Sociales les aseguró que pronto firmarían un contrato

de alquiler social con SAREB y serían realojadas en las casas vacías de la SAREB en Villalba. A las familias con menores sin papeles, Servicios Sociales les amenazó con quitarles a sus hijas (una amenaza recurrente, como veremos en el próximo apartado). Este es un claro ejemplo de cómo las instituciones victimizan a personas por verse en ‘una situación que han generado ellas y pueden evitar’. A las demás personas, independientemente de su edad o estado de salud, se les ofrecieron dos noches de hostel en Alcalá de Henares. Como es natural, nadie aceptó. Las personas durmieron esa noche en casas de familiares, amigos y de miembros de movimientos sociales y algunos partidos políticos. En definitiva, fueron dejadas completamente a su suerte desde el minuto uno.

Al día siguiente, a las ocho de la mañana, las vecinas, acompañadas del tejido social serrano, se concentraron a las puertas del bloque desalojado para exigir soluciones. Por la presión, negociaron con la SAREB la posibilidad de acceder a sus casas durante una hora para recoger lo que pudieran de sus enseres, “viendo su vida reducida a bolsas de basura” (Pan Para Todxs, 2015). Por la tarde, como todos los últimos jueves del mes, se celebró el pleno municipal. Allí acudieron varias de las vecinas que habían sido desalojadas a pedir explicaciones. La alcaldesa, contestando sobre el futuro de las vecinas, dijo que “para las familias sin niños nada, para las que optan a un alquiler social lo firmarán si no se van de puente” (Pan Para Todxs, 2015). Las palabras y actitud en prensa nacional distan mucho de la actuación para con sus propias vecinas.

La firma de alquiler social y los realojos en Villalba, para las familias con menores y papeles en regla, en torno a unas doce, se produjo meses después. La SAREB, con un amplísimo historial de violencias de todo tipo que continúan a día de hoy, consiguió desalojar a todas las familias (exceptuando a dos, que pelearon) pocos meses y años después pues forzaron un impago. Si la actuación de Servicios Sociales tras el desalojo puede calificarse como deficiente y hasta mezquina, en el caso del incendio provocado de C/ Real 13-15 es aún peor: no existió.

## **B) Real 13-15: Unos señalan, otros prenden la mecha**

Los bloques de la C/Real 13-15 también pertenecen a la SAREB, son dos y están conectados por un patio interior. El que da a la C/Real consta de 16 viviendas, y el de C/ Morales Antuñano de 60, sumando en total 86 pisos de minúsculo tamaño, calidad de construcción pésima y donde no hay suministros ni de luz ni de agua.

Sobre las vecinas de Real 13-15 ha caído una durísima campaña de estigmatización y odio hacia el pobre desde el principio y que continúa hasta nuestros días. Esta campaña ha sido orquestada desde el Ayuntamiento y medios de comunicación afines, con la permisividad completa de SAREB (y por tanto del gobierno central, que controla SAREB). La política del Ayuntamiento no ha sido la de acompañar e intentar solucionar, sino la de criminalizar a más de cien personas hasta convertirlas en una caricatura del monstruoso y violento okupa, merecedor de lo que le ocurra y cabeza de turco de infinidad de problemas. Ejemplo de esto fue la apertura de la primera Oficina Antiocupación del Estado, a escasos metros de Real 13-15 y que fue cerrada por el Ayuntamiento tras la campaña #DesocupaLaOficina de la Asamblea de Vivienda de Villalba. La realidad es que en los bloques viven multitud de familias trabajadoras, decenas de menores, personas mayores, enfermas y que la sociedad ha excluido, pero que sólo quieren vivir tranquilas. Este caldo de cultivo de odio abonó el terreno hasta alcanzar un punto álgido de violencia: el incendio provocado del

28 de diciembre de 2022.

A primera hora de la mañana, varios focos se originaron y las vecinas dieron la voz de alarma por el humo y las llamas. La pronta y profesional intervención de los bomberos del Parque 42, a quien volvemos a agradecer su actuación, evitó que ahora estemos lamentando muertes. Varias vecinas fueron hospitalizadas: la mayoría por inhalación de humo y por quemaduras, otra se rompió la mano en dos bajando a sus niños por las escaleras para sacarles de su vivienda en llamas. El bloque pequeño, de 16 viviendas, fue el más afectado. Los bomberos cerraron el acceso por la presencia de tóxicos, confirmando que estructuralmente el edificio no se había visto afectado y que sólo se requería de una limpieza en profundidad para que las vecinas pudieran volver a sus casas.

La Asamblea de Vivienda de Villalba movilizó a las redes de apoyo vecinales para acoger y sostener las necesidades psicológicas y materiales de todas las personas afectadas, con mención especial a Ecologistas en Acción Sierras (que ofreció su cuenta bancaria para recoger aportaciones), al Ateneo Popular de Villalba, lugar de recogida de ropa, comida etc y a PAH Vallekas, que organizó el apoyo desde Madrid. En una tragedia como esta, toda ayuda es poca. Desde varias organizaciones y también a título personal como vecinas, pedimos públicamente la intervención colectiva de Servicios Sociales. La alcaldesa fue poco después del incendio a ver los hechos desde la otra calle durante un minuto, y se fue sin hablar o preguntar a ninguna de las vecinas que allí se encontraban. El Ayuntamiento escurrió el bulto, y no movilizó absolutamente ninguno de sus recursos. Servicios Sociales estuvo totalmente ausente en la asistencia a todas las personas afectadas, desde el primer día hasta hoy.

Precisamente por el historial de malos tratos de los Servicios Sociales, y unidas por la convicción de que los problemas estructurales requieren de una solución colectiva (y no individualizada), las vecinas afectadas por el incendio se negaron a acudir a Servicios Sociales mediante la vía estandarizada y tradicional. Aprendiendo de la experiencia tras el desalojo del Madrid 12 y de otras experiencias, no querían que se las dividiera entre okupas buenas y malas, ni iniciar una gincana burocrática con tal de pelear una ayuda o servicio que a saber cuándo llegaría y cómo, además de verse obligadas a revivir el evento y a una posibilidad de sentirse culpables de lo que les había ocurrido. Además, muchas de las vecinas afectadas, como resultado de las trabas que pone el Ayuntamiento para tramitar el empadronamiento en viviendas okupadas, no estaban empadronadas en Real 13—15 o incluso en Collado Villalba, primera condición del Ayuntamiento para dar una cita en Servicios Sociales. Desde la Asamblea de Vivienda de Villalba y el Plan SAREB (plataforma del movimiento de vivienda centrada en presionar a SAREB), representantes elegidos de las vecinas, pedimos una actuación colectiva a Servicios Sociales a la altura de una tragedia como que un centenar y pico de personas sufrieran un incendio provocado en su bloque y más de una veintena perdiese su vivienda y prácticamente todos sus enseres de la noche a la mañana. La centralidad de nuestra demanda era el realojo de las vecinas, preferentemente temporal hasta que SAREB completase la limpieza del bloque quemado y pudiesen volver a sus casas - sin ir más lejos, a 350 metros SAREB mantenía 60 pisos vacíos (el bloque Madrid 12) que podrían haber sido usados a tal efecto. En cambio, lo que pasó después fue la consumación de la violencia contra las vecinas.

El día después del incendio, 29 de diciembre, tras mucha presión negociamos poder acceder

a rescatar la documentación y enseres de las vecinas que no hubieran sido pasto del fuego o el humo. En la concentración de apoyo, a la que acudieron tres centenares de personas, las vecinas corearon lemas como “aquí estamos las supervivientes” y “unos señalan, otros incendian”, portando una pancarta con las caras de Nadia Calviño (entonces ministra de Economía y por tanto máxima responsable de SAREB) y de Mariola Vargas; y cuatro palabras “Sois responsables, exigimos soluciones”, pancarta con ánimo de señalar a las máximas representantes de un sistema que había provocado el incendio, y todo lo que vino después. Aprovechando la dispersión de la concentración de apoyo, sobre las 21:00h, SAREB tapió el acceso al bloque más afectado por el incendio, el de 16 viviendas. De manera efectiva, SAREB aprovechó el incendio para desalojar de manera ilegal 16 pisos. Ese mismo día, había publicado una nota de prensa en su web, comentando que “Sareb está en contacto y en coordinación con los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Collado Villalba para realizar las actuaciones necesarias y para realojar de forma inmediata a las familias vulnerables que el consistorio de la localidad determine”, animando por tanto a contactar con Servicios Sociales “a la mayor brevedad” (SAREB 2022). Paralelamente, SAREB contactó con la Asamblea por correo electrónico, indicando que “Sareb está en coordinación con todos los organismos competentes y a disposición de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Collado Villalba para ofrecer la solución más adecuada a las familias vulnerables afectadas por el incendio”. Bien, en ambos casos SAREB le relega al Ayuntamiento la tarea de decidir quién es merecedor de esa ayuda, y en público (“realizar las actuaciones necesarias y para realojar de forma inmediata”) se muestra mucho más proactivo y explícito que en privado (“ofrecer la solución más adecuada”).

Sabiendo esto, llamamos a Servicios Sociales para saber en qué consistía esa coordinación, así como la naturaleza y requisitos de la ayuda/servicios ofrecidos y su alcance, especialmente el de los realojos. Por un lado, recalcaron con insistencia que no atenderían a las afectadas en su conjunto, sino con el método estándar que aísla e individualiza; por otro, confirmaron que SAREB no les había comunicado nada más allá de que las afectadas fueran a Servicios Sociales y que luego “ya se verá”, que no había ninguna instrucción clara sobre qué hacer. Al principio se pasaron la pelota sobre la responsabilidad de asistir a estas personas, después simplemente se ignoró el problema, barriéndose debajo de la alfombra. El mensaje que se transmite, con esta actuación sobre la tragedia del incendio provocado, es que para el Ayuntamiento -y partes de la sociedad- hay villalbinas de primera y de segunda. Comentaba una vecina víctima del incendio ese día ante los medios que “si hubiera sido en el bloque de enfrente, [la alcaldesa] ya estaría haciéndose fotos con las señoras del vecindario”. En otras palabras, que hay personas “quemables y desechables”, “porque aquí no pasa nada”, “la estigmatización es lo que consigue: que nos quemem vivos” (Asamblea de Vivienda de Villalba, 2020). Al fin y al cabo, es el mismo mensaje que se transmite con lo que ocurrió con Alfonso semanas antes del incendio, el 4 de diciembre de 2020. Alfonso, de 59 años, vivía en la calle en Villalba y estaba siendo atendido por los Servicios Sociales, Cáritas y la Parroquia Virgen del Camino, y falleció de hipotermia en los aledaños de la Plaza de los Belgas. La concejala de Servicios Sociales de por aquel entonces se lavó las manos ante la prensa: “Decir que esta persona tenía distintas patologías de base [...] No acudía a las citas, no quería ningún alojamiento alternativo y no aceptaba ningún tipo de ayuda” (Telecinco, 2020). Es decir, que la culpa de haber sido desahuciado y vivir en la calle durante dos años hasta fallecer de hipotermia fue culpa de Alfonso.

La guinda del pastel llegó el 4 de enero, cuando el Ayuntamiento cortó las fuentes públicas con la excusa de las heladas (nunca ha querido dar explicaciones de haber desmontado la de la Plaza

de la Estación). Las vecinas de la 13-15, que no tienen agua corriente, dependen de las fuentes públicas para coger el agua con la que beber, cocinar, limpiar y asearse. Esto el Ayuntamiento lo sabe, y el corte de las fuentes públicas después del incendio una semana antes supone todavía una agresión más a estas vecinas, y a todo el pueblo en general pues las fuentes públicas cumplen múltiples servicios. Al día siguiente, 5 de enero, la Asamblea de Vivienda de Villalba organizó “El Garrafón”, una recogida de agua con el doble objetivo de recoger agua para las vecinas y presionar para reabrir las fuentes. En efecto, unos días después las reabrieron.

Al contrario que con el Madrid 12, Servicios Sociales no ofreció absolutamente nada ni asistió de ninguna manera a las vecinas afectadas por el incendio. Fueron las redes de apoyo individuales y colectivas que las acogieron hasta donde pudieron. Varias personas heridas por el incendio, debido a su situación irregular, tuvieron muchos problemas para la asistencia sanitaria. En algunos casos, la pobre y dificultosa asistencia sanitaria se tradujo en consecuencias físicas de por vida (pérdida de movilidad en una extremidad, por ejemplo) que hubieran sido evitadas con una atención sanitaria y acompañamiento adecuados. Las dieciséis unidades familiares que perdieron su vivienda (así como gran parte de sus enseres, y algunas el empleo por faltar al trabajo para gestionar la tragedia) fueron dejadas a su suerte.

Durante la maquetación de este informe, el Ayuntamiento de Collado Villalba anunció el evento “Fuera okupas de Collado Villalba. Jornada informativa” el 21 de junio de 2025, en la Casa de la Cultura. Es un evento que se ha estado realizando por varios municipios madrileños donde gobierna el PP, pero que en Villalba incluyó como ponente a Elena Fernández Ruiz, coordinadora de los Servicios Sociales de Villalba. ¿Es la mayor aportación de Servicios Sociales para acabar con la okupación participar en un evento que criminaliza y estigmatiza a las personas pobres, y que manipula y miente sobre el fenómeno de la okupación? Públicamente han decidido proyectar este discurso, pero internamente son muchas las personas que llegan a la Asamblea de Vivienda derivadas por las trabajadoras sociales, o que refieren haber sido aconsejadas a “dar una patada a una puerta” por su trabajadora para solucionar su problema de vivienda. En definitiva, ¿qué le debe Servicios Sociales al movimiento contra la okupación?

Mismamente, el 30 de septiembre el Ayuntamiento de Collado Villalba desalojó el bloque okupado de SAREB en C/ Trinidad 19 sin previo aviso y de manera inmediata. De nuevo, a sabiendas del estado de vulnerabilidad y exclusión social de la mayoría de sus vecinas (personas mayores, menores, con discapacidad o analfabetismo), el Ayuntamiento no sólo no ordenó ningún seguimiento de Servicios Sociales o posibilidad de algún tipo de ayuda, sino que decidió conscientemente no avisar a las vecinas del inminente desalojo promovido por ellos mismos y no les dejaron tiempo suficiente para sacar sus enseres. Tanto, que más de un vecino vio como toda su documentación, ropa, medicinas, efectos personales y hasta un gato se quedaban dentro de su vivienda tapiada y alarmada a la que habían perdido el acceso de un momento a otro (Asamblea de Vivienda de Villalba, 2025). Cuando la presión y actuación de la Asamblea de Vivienda de Villalba obligaron a la SAREB a dar respuesta permitiendo el rescate del gato atrapado y la recuperación de los enseres, y a la alcaldesa a hacer una declaración pública sobre los hechos ante la televisión pública ésta dijo, haciendo referencia al informe emitido por técnicos municipales sobre la falta de salubridad del edificio: “No se merece nadie nadie, ningún ser humano vivir en estas condiciones. Si yo hubiese conocido antes como estaban viviendo habría actuado muchísimo antes” (RTVE, 2025). Es decir, que se apena de no haber desalojado el edificio antes.

Preguntamos de vuelta: ¿quién se merece que de un momento a otro le echen a la calle, sin alternativa ni ayuda de ningún tipo, con todos tus enseres inaccesibles dentro de tu antigua vivienda? El Ayuntamiento de Collado Villalba tiene un fetiche con hacer política a costa del sufrimiento de las personas pobres, a quien maltrata y castiga por intentar sobrevivir.

# 06

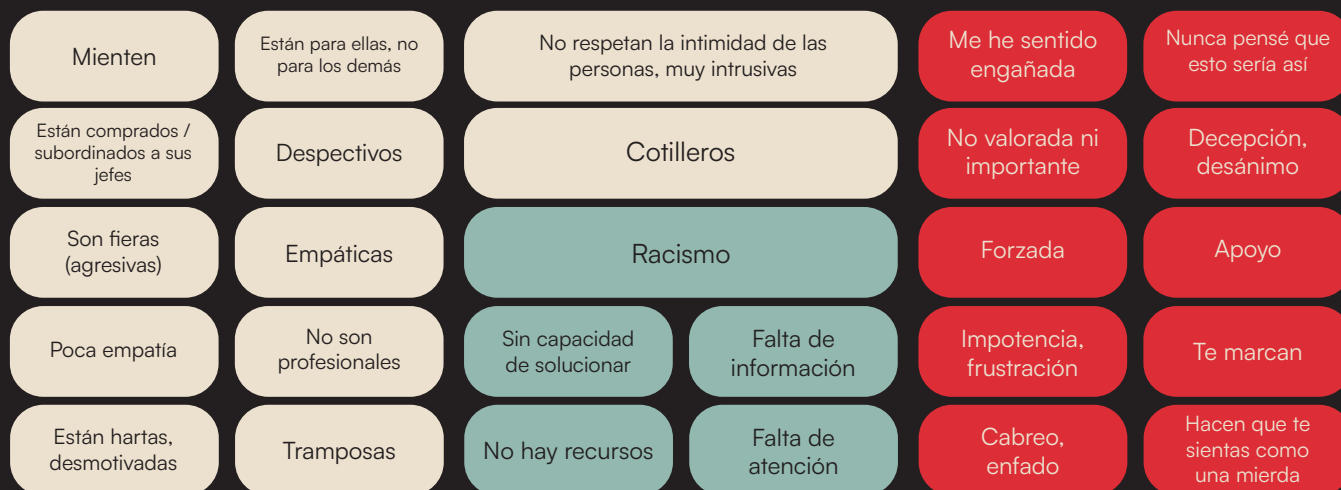
# “NUNCA PENSÉ QUE ESTO SERÍA ASÍ” LAS EXPERIENCIAS DE LAS USUARIAS EN SERVICIOS SOCIALES

## 6. 1. IMAGINARIOS Y EXPERIENCIAS EN TORNO A SERVICIOS SOCIALES

Como primera forma de aproximarnos a los imaginarios y experiencias de las participantes de los talleres con Servicios Sociales, podemos atender a las palabras textuales con las que ellas mismas definen sus experiencias con esta institución, que se pueden observar en el siguiente cuadro:

Gráfico 14. Palabras y frases usadas por las participantes del primer taller para describir su experiencia en Servicios Sociales

### ¿CÓMO DEFINIRÍAS TU EXPERIENCIA EN SERVICIOS SOCIALES?



Fuente: Elaboración propia a partir de los talleres

A grandes rasgos, al preguntar a las participantes en los talleres sobre cómo definirían su experiencia en Servicios Sociales, hacen alusión a tres temas: la **actitud de las trabajadoras sociales**; cómo se sienten al pasar por esta institución; y, en menor medida, las lógicas y formas de funcionar de Servicios Sociales.

Las usuarias participantes en los talleres hablan, principalmente, de su **relación con las trabajadoras sociales**, caracterizándola generalmente de manera **negativa**. Si bien algunas de las problemáticas señaladas pueden achacarse a una situación de sobrecarga de trabajo —“están hartas”, “están desmotivadas”—, la mayoría de cuestiones tienen que ver con la actitud de las propias trabajadoras, que se define como “tramposa”, “poco empática”, “agresiva”, “despectiva” o excesivamente intrusiva. Las participantes de los talleres indican que no sienten que las

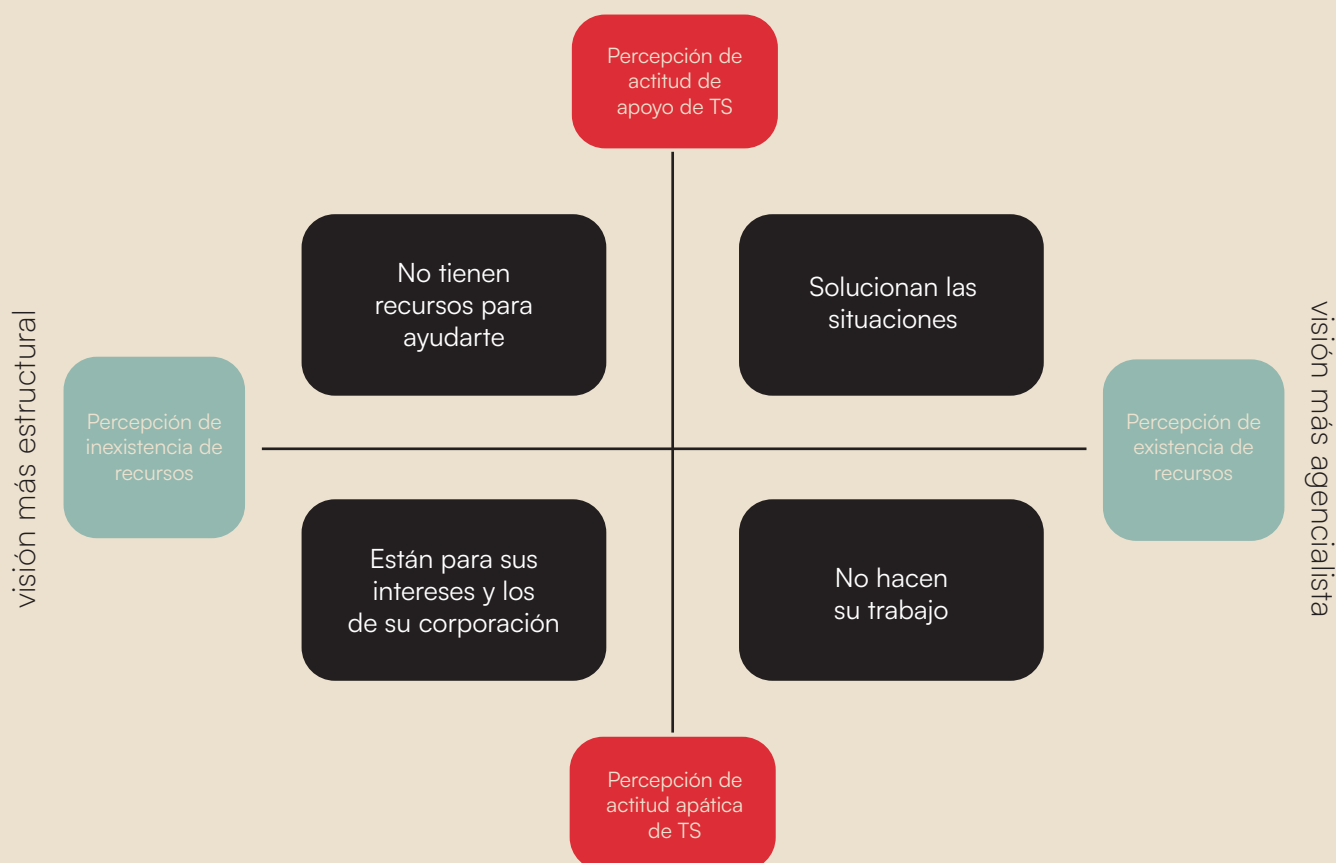


trabajadoras estén de su lado, sino que defienden sus propios intereses o los de su institución. Así, como veremos más adelante, aunque hay algunos casos en los que las usuarias tuvieron una buena experiencia con sus trabajadoras sociales y se sintieron apoyadas, la gran mayoría de participantes expresan **un fuerte rechazo hacia estas figuras**. Todo ello tiene como consecuencia que la experiencia de las usuarias participantes en la investigación sea mayoritariamente negativa, sintiéndose decepcionadas con respecto a las expectativas que tenían de Servicios Sociales y sus posibilidades antes de acudir a ellos; y que presenten también un fuerte impacto emocional (“hacen que te sientas como una mierda”, “te marcan”, se sienten “no valoradas ni importantes”) debido a que se sienten culpabilizadas por su situación de precariedad e inútiles por no poder salir de ella.

Además, las usuarias participantes también hacen alusión a algunas cuestiones relacionadas con el propio funcionamiento y lógicas de Servicios Sociales, como la falta de información general, la falta de recursos, el racismo imperante en la institución o, sobre todo, a la imposibilidad de solucionar sus situaciones.

En este sentido, las participantes presentan **diversos discursos en torno a por qué los Servicios Sociales funcionan de la manera en que lo hacen** —generalmente, no solucionando las necesidades con las que acuden—. A grandes rasgos, se pueden sintetizar estos discursos en cuatro grandes posiciones:

Gráfico 15. Discursos de las participantes en torno a Servicios Sociales y el rol de las trabajadoras sociales.



Fuente: Elaboración propia a partir de los talleres

Estos posicionamientos pueden entenderse a través de tres ejes:

- Una visión más estructural o más agencialista de los problemas de Servicios Sociales. Las participantes en los talleres presentan dos posiciones antagónicas a la hora de explicar cómo funcionan los Servicios Sociales: una posición más estructural, que explica dicho funcionamiento haciendo alusión a las instituciones en las que se inserta, las limitaciones de financiación, el sistema social en el que se desarrollan, etc.; y una posición más agencialista, que entiende que las decisiones personales de las trabajadoras sociales y los políticos son las que explican las dinámicas que se dan en esta institución.
- La percepción sobre la actitud de las trabajadoras sociales. Las participantes perciben a las trabajadoras sociales o bien como con una actitud apática, de indiferencia y desmotivación; o bien con una actitud de apoyo y de predisposición a ayudar.
- La percepción sobre la existencia de recursos. Las participantes presentan opiniones divididas en torno a la existencia o no de recursos económicos o de otro tipo para poder abordar las necesidades con las que acuden a Servicios Sociales.

En función de sus perspectivas en torno a estos tres ejes, se pueden distinguir los cuatro grandes posicionamientos de las usuarias participantes, descritos con frases textuales de las propias participantes, que representan cada posición:

- a) “Están para sus intereses y los de su corporación”. Siendo el discurso mayoritario, las participantes que asumen esta posición parten de una visión más estructural sobre la situación, entendiendo que la propia institución de los Servicios Sociales tiene como finalidad reproducirse a sí misma, y no cambiar de forma real la situación de las usuarias. Así, señalan que no existen recursos para mejorar su situación porque los Servicios Sociales están infrafinanciados; y perciben a las trabajadoras sociales como apáticas e indiferentes.
- b) “No hacen su trabajo”. Siendo el segundo discurso con mayor peso en el grupo, en este caso las participantes ahondan en la agencia de las propias trabajadoras sociales y en cómo sus decisiones, así como las de los altos cargos de las instituciones públicas, las mantienen en su situación de vulnerabilidad. Señalan que sí existen recursos para abordar sus situaciones de necesidad, pero que no llegan a las usuarias porque las trabajadoras sociales no hacen correctamente su trabajo (por falta de motivación o porque buscan no tener problemas en su puesto de trabajo), generando arbitrariedad en quién y cómo recibe ayuda.
- c) “No tienen recursos para ayudarte”. De manera mucho más minoritaria, algunas participantes, con una visión también más estructural, señalan que las trabajadoras sociales sí presentan una actitud de apoyo y ayuda, pero el problema es que no cuentan con los recursos necesarios para poder solventar las necesidades de las usuarias. Así, la incapacidad de la institución para solucionar las situaciones de las usuarias no se debe tanto al rol de las trabajadoras sociales —rol enfatizado en los anteriores discursos, especialmente el segundo— sino a la imposibilidad material que tienen para ayudar debido, de nuevo, a la infrafinanciación de esta institución.
- d) “Solucionan las situaciones”. Finalmente, el discurso más minoritario es el de las usuarias

que señalan que las trabajadoras sociales solucionaron las situaciones por las que acudieron a Servicios Sociales, dado que presentaron una actitud de apoyo y contaron con los recursos necesarios para hacerlo.

Estos posicionamientos, como veremos más adelante, tienen una estrecha relación con la falta de información con la que las usuarias cuentan sobre el funcionamiento de Servicios Sociales y las estrategias de afrontamiento que desarrollan. Así, consideramos importante su análisis porque permiten comprender las actitudes de desconfianza y rechazo que las usuarias presentan en numerosas ocasiones hacia esta institución, cómo las usuarias suplen las faltas de información sobre su funcionamiento, y las diversas formas en las que enfrentan sus violencias.

Para profundizar en estas experiencias y discursos, a continuación se analizan las experiencias en Servicios Sociales de las participantes en los talleres participativos, a través de las cuales hemos identificado tres grandes problemáticas de Servicios Sociales: las carencias y problemas de funcionamiento; la relación entre trabajadoras sociales y usuarias; y el disciplinamiento que se aplica a las usuarias.

## **6.2. LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN SERVICIOS SOCIALES**

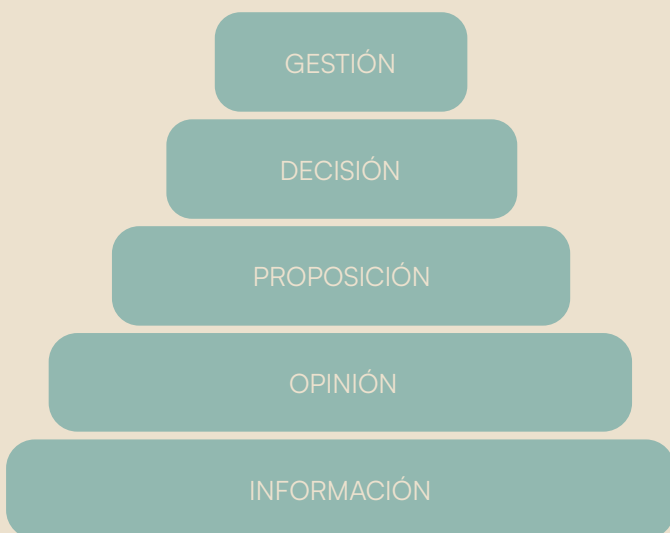
### **A) Carencias y Problemas de Funcionamiento**

El acceso a los recursos de los Servicios Sociales se encuentra marcado por una serie de dificultades estructurales de gestión que inciden directamente en la intervención con las personas usuarias. Si bien estos servicios están diseñados para garantizar derechos fundamentales, las experiencias evidencian una serie de obstáculos en el acceso a los programas y sus prestaciones. Los testimonios analizados demuestran que **el actual funcionamiento de los Servicios Sociales y su distribución de recursos reproduce la vulnerabilidad que deberían combatir**. La combinación de la falta de participación, la burocratización, la precarización y los obstáculos en el acceso a las prestaciones configura un ecosistema disfuncional donde no se interviene adecuadamente. Así, los Servicios Sociales malogran su función redistributiva, y se naturaliza su propia ineffectividad.

#### **La Falta de Participación**

En los Servicios Sociales de Collado Villalba, una de las problemáticas recurrentes que hemos recogido es la falta de participación de las personas usuarias, a pesar de ser un eje fundamental para el desarrollo inclusivo y accesible de los sistemas de protección social. Para analizar esta situación, resulta útil recurrir a modelos como las escaleras de participación, que clasifican los niveles en escalones. Estos niveles son entendidos como el cumplimiento de elementos necesarios para desarrollar procesos participativos (Comprender y Aplicar la IAP, 2014). Lo interesante de estos modelos es su facilidad para evaluar hasta qué punto se cumplen los elementos necesarios para la participación.

Gráfico 16. Escalera de la participación



Fuente: Elaboración propia

En el caso de Collado Villalba, la limitada implicación de las personas usuarias en el diseño y evaluación de su propio proceso reflejaría, en muchos casos, peldaños bajos en esta escalera: dificultad en el acceso a la información, decisiones tomadas de manera unilateral o falta de mecanismos de retroalimentación.

Una de las principales carencias identificadas es precisamente la falta de información clara sobre los procedimientos necesarios para el acceso a los programas de Servicios Sociales, puesto que las usuarias no reciben guías sobre los programas disponibles o los procedimientos necesarios para el acceso. Esta problemática afecta a una gran cantidad de personas

usuarias, quienes a menudo se enfrentan a **barreras burocráticas, términos técnicos difíciles de comprender o una ausencia de canales de comunicación efectivos**. Muchas personas manifiestan su frustración al desconocer los pasos específicos que deben seguir para acceder a las ayudas, lo que genera una **sensación de secretismo** en la gestión.

*“No te dan ninguna información, no te dicen mira, hay esto, esto y esto.”*

El nivel básico de información es necesario en cantidad y calidad, para que se produzca una intervención eficaz (Burin et. Al. 1998). Para la participación, se deben establecer unas condiciones que faciliten el entendimiento y evaluación de la información manejada. Sin embargo, en los discursos recogidos se repite que **la información disponible es confusa, contradictoria o incompleta**, lo que dificulta su comprensión y aplicación práctica. Las personas se ven obligadas a buscar por su cuenta la información necesaria para acceder a los recursos y entender el funcionamiento de Servicios Sociales, navegando entre distintas fuentes.

*“Yo me encontré con ¿qué tengo que hacer ahora?, ¿cómo tengo que moverme?, ¿qué tengo que preparar?, no sé, es que yo no sabía ni que tenía que pedir una incapacidad, ni que tenía que pedir una dependencia, es que yo no entendía nada de eso, o sea, yo no sabía nada de eso”.*

*“Ellos no me han ayudado, no me han guiado, lo he conseguido cogiendo de internet y ha sido buscando y haciendo.”*

Esta falta de información y de comprensión puede deberse en parte a la **complejidad de los procesos burocráticos**, que en general son difíciles de entender para cualquier ciudadana; y por la **falta de comunicación transparente, clara y en igualdad de condiciones** por parte de las trabajadoras sociales. En muchas ocasiones, las usuarias -aún conociendo las ayudas a las que podrían optar - no reciben la información actualizada sobre la disponibilidad real de los recursos.

Otra de las principales deficiencias en cuanto a participación es **la falta de consulta a las personas involucradas**. Las decisiones que afectan directamente a las personas no son dirigidas ni iniciadas por ellas, y en muchos casos, ni siquiera son compartidas. Esta ausencia de participación activa **genera un enfoque paternalista en la intervención**, donde las personas son vistas como receptores pasivos de ayuda, en lugar de ser actores activos en el diseño de soluciones que afectan sus vidas. Esta dinámica limita la autonomía y el empoderamiento de las personas, impidiendo que sus necesidades y perspectivas sean plenamente integradas en las decisiones que los afectan. **La falta de seguimiento, orientación y actualización** por parte de las profesionales encargadas agrava la situación, dejando a las personas usuarias en un estado de incertidumbre y desamparo.

*“Y yo he sido el que ha tenido que ir con el papel y decirle, me tienes que hacer esto. Y aún así te ponen pegas.”*

*“Lo peor de todo es que sabes que tienes derecho a esas ayudas y no te las dan.”*

Por ello, viven los procesos de acompañamiento social de forma reticente, ya que no se les explica para qué se les requieren determinadas cosas que les llegan a **generar malestar** (responder preguntas personales invasivas, aceptar visitas de las trabajadoras en sus casas, etc). Las lógicas de la intervención no facilitan espacios de consulta e intercambio, donde las decisiones que se toman tienen un impacto directo en la vida de las personas.

*“Estoy suplicándoles, llevamos ya no sé cuántas citas, conoces mi situación, conoces mis ingresos, mis gastos, conoces todo, y de verdad me estás diciendo, ah, pues he caído ahora [...] me estás viendo en apuros y ahora es cuando te viene a lo mejor la idea de decir, pues vamos a probar, en todo este tiempo no lo hemos podido gestionar antes. Tengo que estar insistiéndote yo en decir, oye, que estoy así, ¿no hay algo, no hay algo, no hay algo, no hay algo?”*

Además, tanto para el acceso a los Servicios Sociales como para el resto del proceso, existen importantes **barreras para las personas que no hablan el castellano**, puesto que no hay traductoras; para quienes **no tienen acceso a Internet o tienen dificultades para utilizar las tecnologías digitales**, puesto que muchos procedimientos y notificaciones se tramitan más fácilmente de manera telemática; o para quienes tienen **dificultades para leer y escribir**. De esta forma, las personas migrantes, así como las personas con niveles educativos o de renta más bajos —es decir, algunos de los perfiles más vulnerabilizados y que más apoyo necesitarían— ven obstaculizado su acceso a la ayuda institucional.

Todo ello forma parte de los obstáculos que las lógicas y el funcionamiento de Servicios Sociales imponen a las usuarias para participar de forma activa en sus propios procesos y tomar decisiones sobre los mismos.

### La Burocratización en los Servicios Sociales

Los Servicios Sociales imponen **trámites administrativos complejos e invasivos**, generando barreras significativas en el acceso a las prestaciones. La exigencia de múltiples documentos, los plazos extensos y los requisitos enrevesados dificultan el alcance de las ayudas y desincentivan

a las personas solicitantes a iniciar o continuar con los procesos. Esta dinámica contradice las funciones de prevención de los Servicios Sociales (art. 7.3, LSSCM 12/2022 de 21 de diciembre), ya que, en lugar de facilitar una atención oportuna, perpetúa la exclusión al convertir el sistema en un laberinto inaccesible para quienes más lo necesitan. Estas situaciones generan demoras significativas en la respuesta institucional y provocan que muchas personas desistan de buscar ayuda por el desgaste que supone enfrentarse a procesos prolongados e ineficaces.

Así, los Servicios Sociales se implementan bajo estructuras burocráticas que, en muchos casos, no solo dificultan el acceso a las ayudas, sino que también **generan un clima de incertidumbre sobre los criterios utilizados para su asignación**. Varias personas relataron cómo, al acudir a solicitar ayudas que por ley les corresponden, se encontraron con negativas sin explicación clara o con la **imposibilidad** de conocer los criterios utilizados para conceder o denegar una prestación. La opacidad en los criterios de distribución de recursos genera una sensación de injusticia y frustración entre las usuarias, quienes perciben que las decisiones responden a mecanismos discrecionales más que a parámetros objetivos y transparentes.

*“Luego también te sientes, por ejemplo, que ves en Internet que te sale el Boletín del Estado, yo por ejemplo he visto ayudas, y ves tienes derecho a esto. Y entonces tú vas ahí y dices, oye mira, tengo derecho...No, no, tú no. ¿Y por qué yo no? O a lo mejor vas ahí, cuentas la cosa, y ves que a uno le han ayudado y a ti no te han ayudado, ¡y estás peor! Y dices, pero si esa persona está mejor que yo le han ayudado y yo estoy aquí...”*

Esta falta de claridad deriva en un **agotamiento**, que refuerza la idea de que los estándares exigidos son inalcanzables; así como en un **clima de desconfianza** hacia las trabajadoras sociales e incluso hacia otras usuarias. Este agotamiento crece como consecuencia de la descoordinación institucional y la alta frecuencia con la que las usuarias son derivadas a otros servicios públicos y, principalmente, a otras organizaciones (bancos de alimentos, roperos, albergues, la misma Asamblea etc.). Así, las participantes señalan que *“te marean de un sitio a otro”* y que terminan con una sensación de que *“te están tomando el pelo”*, dado que deben contar su situación y sus necesidades en diversas organizaciones que, en muchas ocasiones, tampoco las pueden ayudar. Estas situaciones evidencian la **falta de coordinación entre distintos organismos**, causando desconfianza hacia las instituciones. Aquí cabe señalar la gravedad de que los Servicios Sociales, como institución pública y referente en el apoyo a las situaciones de vulnerabilidad, deba derivar a las usuarias a entidades privadas —en muchas ocasiones, financiadas con dinero público, como en el caso de Cruz Roja o Aldeas Infantiles— por falta de recursos o de capacidad para apoyar las situaciones de las usuarias.

Como parte de esta burocratización de la vulnerabilidad cabe señalar la deshumanización que acompaña a que este proceso. Si bien se ahondará en esta cuestión en el apartado sobre la relación entre trabajadoras sociales y usuarias, podemos mencionar aquí que **el propio espacio físico de Servicios Sociales es identificado por las participantes en los talleres como un lugar hostil y deshumanizante**, especialmente el espacio de la recepción, puesto que se les obliga a contar su situación personal a la recepcionista, en el vestíbulo, delante del resto de usuarias para que ella decida si conceder la cita o no y cuándo. Así, las participantes relatan una sensación de cierta revictimización: no sólo tienen que exponerse ante su trabajadora social —una situación, como veremos más adelante, para nada agradable— sino también a personas desconocidas,

lo que genera sentimientos de vergüenza y humillación. Esto, además, se agrava con la falta de empatía que identifican en muchas ocasiones por parte de las trabajadoras:

PARTICIPANTE 1: *Otra cosa que veo también, que además la hemos vivido hoy, es el hecho de que tú llegas a los Servicios Sociales y tú vas al mostrador y tú tienes que explicar ahí todo. Y está todo el mundo y te escucha todo.*

PARTICIPANTE 2: *Sí, sí.*

PARTICIPANTE 3: *No es el hecho de que tú ya se lo cuentes en el despacho a ella, no, es que en el mismo mostrador ¿A qué vienes? Y está todo el mundo ahí, no tienen por qué estar sabiendo tu situación.*

\*\*\*

PARTICIPANTE 1: *Más que luego ellas además ahí en el mostrador hablan de gente que ha estado ahí en citas y estás tú ahí en la sala al lado y está gente ahí y dice, bueno, yo ahora cuando salga, cómo no me vas a poner a mí, ¿sabes?*

PARTICIPANTE 2: *Son unas cotillas, les gusta mucho contar la vida de las personas.*

PARTICIPANTE 1: *Sí, sí, es que lo vives. O sea, lo ves ahí como están hablando de otra persona, están opinando de su historia, de su situación. Porque es que estábamos nosotros ahí y llega una chica, ha contado su situación porque la tienes que contar ahí en el mostrador. Y cuando ella se ha ido, como que han empezado a opinar de por qué la hija se había quedado embarazada y a reírse...*

De esta manera, los **procesos burocráticos deshumanizantes, agotadores y desmotivadores** generan en las usuarias un sentimiento de indefensión y de resignación ante un sistema que, en lugar de garantizar derechos, impone obstáculos que perpetúan la exclusión, contradiciendo así la supuesta función redistributiva y protectora de los Servicios Sociales.

### La Precarización de los Servicios Sociales

Los diversos problemas de funcionamiento de los Servicios Sociales tienen una gran relación con la **precarización** de esta institución, es decir, **la infrafinanciación y la privatización** a la que se somete a los Servicios Sociales. La sobrecarga laboral de las profesionales, sumada a la escasez de personal, reduce drásticamente la capacidad para diagnósticos profundos y acompañamientos continuados. A lo largo de los talleres, se menciona en numerosas ocasiones **la falta de citas y las largas esperas** para poder ser atendidas —recordando el dato de las Memorias Técnicas de 2023, una media de 45 días— lo que tiene un claro impacto en sus condiciones materiales de vida: en ese tiempo, deben continuar sosteniendo sus situaciones de precariedad sin ningún apoyo institucional:

*“Porque hasta ahora no he recibido ni la primera ayuda de Servicios Sociales. No he recibido ninguna ayuda de Servicios Sociales. Entonces, tengo cita ahora después de seis meses”.*

Se da así una primera barrera de acceso a este apoyo, que se intensifica con una **falta de**

atención, despistes, retrasos y olvidos por parte de las trabajadoras sociales sobre los procesos y los casos de las participantes; que en ocasiones generan problemas burocráticos, retrasos en los procedimientos y malestar en las usuarias al sentir que no están siendo escuchadas ni atendidas seriamente. Las usuarias achacan esta falta de atención individual principalmente a una **falta de motivación y compromiso** por parte de las trabajadoras sociales o a su situación laboral; en función de si entienden el problema de forma más agencialista, responsabilizando a las trabajadoras, o más estructural, responsabilizando a la institución. En este segundo caso, señalan factores ligados a una posible **sobrecarga de trabajo**, especialmente debido al poco tiempo disponible para cada cita. Como señalan las participantes:

*“El poco tiempo de cita con cada usuario es también la raíz del problema, porque si no tienen tiempo y van a escuchar tus problemas, no te pueden ayudar como es debido. O sea, no conocen al cien por cien el problema”.*

*“Porque si no tienen tiempo para atendernos, tampoco les da tiempo para empatizar, ni saber bien realmente la situación”.*

De esta forma, la precarización se retroalimenta con otros problemas de funcionamiento en un círculo vicioso: la **externalización y la asfixia presupuestaria** generan descoordinación y sobrecarga; estas, a su vez, impiden una atención de calidad, reforzando la **percepción de ineficacia y abandono**. El resultado es un modelo asistencial que perpetúa la vulnerabilidad, en lugar de combatirla, al subordinar las necesidades reales a protocolos administrativos disfuncionales.

### La distribución de recursos en los Servicios Sociales

Este panorama institucional convierte el acceso a los derechos sociales en un proceso de espera interminable, donde la **urgencia de las necesidades choca con la rigidez de un sistema incapaz de responder con agilidad**. Esta inoperancia no es ajena a las limitaciones presupuestarias y a una gestión opaca de los fondos. Los discursos analizados, así como los datos cuantitativos antes analizados, revelan una **contradicción palpable**: mientras las usuarias denuncian la falta de ayudas básicas, se destinan recursos públicos a eventos festivos o proyectos de escaso impacto social.

*“Dinero hay. Lo que pasa es que es para festejos. Para hacerse la foto. No para el que lo necesita.”*

La **falta de recursos y financiación** afecta directamente a la calidad y utilidad de los Servicios Sociales (García-Mora et al, 2020). Esta inconsistencia en la priorización de asignación de recursos sociales no solo intensifica la crisis de legitimidad de las instituciones, sino que evidencia un paradigma de gestión pública que subordina las necesidades de bienestar social a objetivos de rentabilidad política y carácter simbólico. La consecuencia directa es una **atención despersonalizada y burocrática**, donde las trabajadoras sociales, aun mostrando voluntad de implicación, se topan con barreras sistémicas.

*“Cuando encuentras a una profesional que sí se involucra, se encuentra con puertas cerradas.”*

*“Están limitados en ciertos aspectos. No pueden a veces ayudar tanto como quisieran porque cuando encuentras a una que sí que se involucra, que te quiere ayudar se encuentran con muchas puertas cerradas, muchos obstáculos. Tiene que pelear ella también con los organismos públicos.”*

Estos relatos exponen la paradoja de un sistema que, pese a su objetivo de protección social, opera bajo lógicas autolimitantes: **normativas rígidas, fragmentación institucional y subfinanciación crónica.**

### Los Problemas en Relación a la Vivienda

En relación al área de vivienda, los testimonios analizados revelan un **patrón sostenido de desprotección institucional** que configura un escenario de exclusión sistemática. Las demandas en este área chocan de forma reiterada con una serie de requisitos que, lejos de facilitar el acceso a recursos, operan como mecanismos de filtrado excluyentes. Esta estructura institucional no solo dificulta la atención inmediata, sino que perpetúa la vulnerabilidad, convirtiendo el derecho a la vivienda en una meta inalcanzable para quienes se encuentran en situaciones críticas.

Los relatos recogen experiencias donde se constata una **negación de los recursos de vivienda**, normalizando la ausencia de respuesta ante la crisis habitacional. Lejos de interpretarse como un déficit corregible, la carencia de recursos es presentada como una realidad incuestionable: *“Casas no hay, albergues no hay, no hay nada, ayuda no hay”*. Esta naturalización de la escasez **contradice abiertamente lo establecido en las ordenanzas municipales**, que reconocen el acceso a recursos de vivienda.

Una vez más, los discursos desvelan las lógicas perversas de los requisitos de acceso, evidenciando la contradicción entre el principio preventivo de los Servicios Sociales y su implementación real, que exige la cronificación de la vulnerabilidad como requisito de elegibilidad. **La exigencia de “demostrar” la vulnerabilidad** antes de proceder con cualquier tipo de intervención no solo resulta injusta, sino también ineficaz, ya que deja a las personas atrapadas en un estado de desatención institucional.

*“Yo por ejemplo, fui a pedir ayuda, porque yo estaba también en problemas de vivienda, me quedaba en la calle, y yo cuando fui a pedir ayuda, a mí lo que me dijeron es que yo, si quería algún tipo de ayuda[...] tenía que estar dos años como mínimo en la calle, o sea, yo le dije, yo vengo a pedir ayuda para no quedarme en la calle, precisamente. Me dijo que como mínimo tenía que estar dos años en la calle [...] Yo vengo a decirte que no me quiero quedar en la calle, y tú me estás diciendo que tengo que estar en la calle y demostrarlo”.*

Este relato ilustra la contradicción entre la función preventiva que debería regir la intervención social y su aplicación real, la cual exige la consolidación del daño antes de activar cualquier respuesta. En este sentido, los discursos recogidos no sólo denuncian la inacción, sino que también señalan la existencia de **un sistema que sanciona la precariedad** y reproduce las condiciones de exclusión que dice combatir.

En conclusión, el funcionamiento de los recursos en los Servicios Sociales presenta deficiencias

que convierten el sistema en un mecanismo de exclusión formalizado, donde la vulnerabilidad se administra pero no se resuelve. El análisis evidencia que los protocolos de distribución funcionan bajo lógicas contradictorias que neutralizan su potencial incidencia social. Por un lado, **la opacidad en los criterios de asignación, los requisitos inalcanzables y la priorización discrecional** generan desigualdades sistémicas, donde el acceso a derechos queda supeditado a la capacidad de navegar un laberinto burocrático. Por otro, **la crónica infradotación presupuestaria** —sumada a la desviación de fondos hacia fines no prioritarios— convierte los Servicios Sociales en estructuras de simulación garantista, que exigen vulnerabilidad extrema como moneda de cambio para prestaciones básicas. Esta paradoja revela un modelo que, en lugar de proteger, **institucionaliza la exclusión mediante barreras administrativas**. Así, la falta de recursos de Servicios Sociales de la que hemos hablado en anteriores apartados se entrelaza con procedimiento excluyentes, asistencialistas y verticales que caracterizan a esta institución, estableciendo obstáculos de acceso para los grupos más vulnerabilizados; generando una falta de información sobre sus propios procesos en las usuarias; y abriendo la veda a la deshumanización y los malos tratos que las usuarias experimentan de forma sistemática.

## **B) Relación entre Trabajadoras Sociales y Personas Usuarias**

Cuando analizamos la relación que existe entre las trabajadoras sociales para con las usuarias de Servicios Sociales, llama la atención la falta de habilidades interpersonales por parte de las trabajadoras sociales.

*PARTICIPANTE 1: Es que, ¿sabes qué pasa? Que cuando te tratan y cuando te están hablando hacen que te sientas como una mierda.*

*PARTICIPANTE 2: Sí, sí. La mía era tan agresiva, me trataba con una agresividad... Digo, son fieras.*

*PARTICIPANTE 1: Que me estaba hablando la trabajadora social, me levanté y dije “adiós, señora” y me fui. Porque me estaba tratando peor que a un perro.*

Las personas usuarias del servicio se sienten **culpabilizadas** por este trato vejatorio, ya que son ellas las que tienen que hacer el trabajo emocional necesario para que se las vea como personas “majas” y agradables que merecen ser ayudadas y recibir una atención digna.

*“Sí, yo creo que es así, realmente es así. Y también creo que es como cuando ellos sienten mayor empatía, conmigo no sé, porque yo soy muy seca”.*

Recalamos los numerosos testimonios de faltas de respeto por parte de las trabajadoras sociales, desde la falta de escucha:

*“Luego, si te he visto no me acuerdo. Cuando sales por la puerta... ya no se acuerdan de uno”.*

A la **distancia emocional y actitud de superioridad** por parte de las trabajadoras que las usuarias se ven obligadas a sufrir por su situación precaria y la necesidad de acceder a las pocas ayudas institucionales ofrecidas para poder sostener su existencia.

PARTICIPANTE 1: *A veces le llegan a uno tan déspotas que uno dice pues no, es que me habló feísimo. Yo muchas veces salí llorando. Salí tan agobiada por la forma.*

PARTICIPANTE 2: *Sí, yo me frustró porque... ese día me hizo llorar, me frustré demasiado, y me sentí muy impotente porque se supone que ellos están para ayudar, pero no sale nada de ellos.*

Esto denota una situación de **malos tratos** por parte de las trabajadoras sociales hacia las personas usuarias. No quedando ésta limitada solamente a la falta de empatía de las primeras, como hemos observado, sino que vemos **situaciones de intrusión** por parte de las trabajadoras en las que las usuarias son interrogadas sobre situaciones personales ajenas a su situación de pobreza.

*“Y quería que le contara que me acostaba con él. ¿Y eso qué tiene que ver? ¿Qué tiene que ver la vivienda con mi ex, que si tengo un hombre?”*

A raíz del análisis realizado, encontramos que las trabajadoras sociales tienen una **percepción de la existencia y problemas a los que se enfrentan las usuarias muy alejada de su realidad:**

*“Me pide una serie de documentos, se supone que a día de hoy están telematizando todo. Entonces, yo llego hoy y le digo que tengo la documentación pero se la mando por email y que ella imprima. Y eso ha supuesto, montarme una ahí de que ella no está ahí para imprimir papeles de nadie. Cuando yo te estoy diciendo, o sea, estoy aquí porque no tengo recursos y me estás diciendo que me gaste ese dinero en imprimirte unos documentos”.*

Esto genera una distancia de facto entre usuarias y trabajadoras sociales que también se hace palpable con la **culpabilización** a la que se enfrentan las primeras por parte de las segundas.

*“Ya te están tratando diferente, como que ya no estás trabajando y ya es porque tú eres vago, ¿sabes? Tú o tu pareja, ya sois vagos, ya no estáis luchando por una base”.*

Algunos discursos reflejan la percepción de que determinadas personas son priorizadas en detrimento de otras, lo que sugiere la existencia de sesgos en la aplicación de las políticas sociales:

*“Lo peor de todo es que sabes que tienes derecho a esas ayudas y no te las dan, eso es lo que te jode. Se la dan al de al lado, que está mejor que tú, y tú no, ¿por qué? ¿Porque les caes mal, porque no das las gracias?”*

Esta **percepción de trato desigual** mina la legitimidad de las instituciones y fomenta dinámicas de competencia y desconfianza entre las propias personas solicitantes. La ausencia de reglas claras y equitativas transforma el acceso a los recursos en un campo de disputa, donde las personas se ven obligadas a adoptar estrategias de adecuación para aumentar sus posibilidades de ser beneficiarias. Este fenómeno distorsiona el propósito original de los Servicios Sociales y **reproduce relaciones de poder asimétricas**, en las que la ayuda estatal se convierte en un privilegio arbitrario más que en un derecho garantizado.

Todo este ambiente genera un **impacto emocional negativo** en las usuarias, las cuales hay veces que se plantean dejar de ir a Servicios Sociales, incluso en situaciones de extrema vulnerabilidad, por el simple hecho de no tener que exponerse a este tratamiento degradante.

### C) Disciplinamiento de Clase, Género y Racial

Como ya hemos señalado anteriormente, los Servicios Sociales se conforman como la cara “amable” del Estado punitivista, que busca disciplinar a los grupos que, por su situación de exclusión y precariedad, puedan desafiar su autoridad y legitimidad. Por ello, las usuarias relatan experiencias en Servicios Sociales que están dirigidas por **una lógica productivista y de reincorporación al mercado laboral**, independientemente de las situaciones personales (atravesadas por el género, la racialidad y la precariedad) o de las decisiones de las usuarias sobre su propia vida. En este sentido, las usuarias se ven estigmatizadas si se encuentran sin trabajo, y forzadas a buscar uno —en las condiciones que sean— obviando los obstáculos que puedan tener para ello; o las decisiones que quieran tomar para mejorar su situación personal, como por ejemplo, dedicar un tiempo a estudiar para poder acceder a otro tipo de empleos:

*“Le dije [a la trabajadora social] “mira, yo ahora mismo estoy estudiando” (...) y me dice “tú lo que tienes es que levantar el culo y ponerte a trabajar” [ríe]. Y le digo “vale, y dónde dejo a los niños (...)” Y me dice “mira, ahora mismo un trabajo de camarera y dejas a tu marido con los niños”. Y le digo “pero si mi marido está enfermo, así tengo que cuidar más a mi marido que a mis hijos!” Y dice “pues contratas a una chica de 16 años que te cuide a los niños”.*

Esta estigmatización por la falta de trabajo —detrás de la cual está la idea de que, en realidad, lo que ocurre es que las usuarias no quieren trabajar— supone una culpabilización individual de la situación de desempleo y precariedad, como ya hemos señalado:

PARTICIPANTE 1: *Sí, que es lo que yo decía, que a veces te hacen sentir como que eres un vago, que es lo que yo decía. Si no trabajas, te tratan de una manera o te tratan de otra.*

PARTICIPANTE 2: *Sí, a lo mejor por la situación en la que estás es culpa tuya casi.*

PARTICIPANTE 1: *Sí, sí, sí. Totalmente. Te hacen creer que sí.*

Esta culpabilización va ligada también a una **infantilización de las usuarias**: las trabajadoras sociales asumen que las usuarias están en una situación de precariedad porque no quieren trabajar, porque no gestionan bien su dinero, etc. y nunca porque están en los márgenes de un sistema racista, sexista y clasista que empuja a numerosas personas a estas situaciones de vulnerabilidad. Así, las usuarias relatan que las trabajadoras les han llegado a decir “*Que puedo vivir con 400 euros*” o “*Que gasto mucho, que como mucho, que me vaya a un albergue*”, y que por conversaciones como esa “*cada vez que voy me tengo que justificar y me siento culpable*”. La interiorización por parte de las usuarias de estos relatos de culpabilidad y responsabilidad, como veremos más adelante, tiene fuertes impactos en su bienestar psicosocial.

En línea con esta infantilización, las usuarias experimentan un **control invasivo de su vida y decisiones**, puesto que tienen que exponer todos los detalles de su vida y su situación de

vulnerabilidad a las trabajadoras sociales, y renunciar a su intimidad y privacidad, si pretenden recibir apoyo: deben demostrar que, efectivamente, son lo suficientemente vulnerables, según los estándares de la institución, para recibir ayuda —y, sobre todo, que no son vagas que quieran vivir del Estado—. Para ello, deben acceder a visitas de las trabajadoras sociales en sus casas, responder a preguntas extremadamente personales o incluso dar detalles —especialmente en el caso de las mujeres— sobre con quién mantienen relaciones sexoafectivas —entendemos que para valorar si puede recibir ayuda económica de otro sitio que no sea Servicios Sociales, fomentando así la dependencia económica de una mujer precaria y vulnerabilizada con respecto a su pareja—. En palabras de una de las participantes, *“Y poco le falta para preguntar que qué bragas llevas”*. Si se niegan a responder alguna pregunta porque les parece demasiado invasiva, se ve reflejado en el informe como falta de colaboración o mala actitud. *“Es un control férreo. O sea, es como decirte, no puedo ponerte una cámara de estas de gran hermano en tu casa, ¿vale? Pero te tengo que controlar de igual manera. Ya está”*.

Si bien hemos hablado ya de la culpabilización individual y el control invasivo en el anterior apartado, consideramos necesario encuadrar estas prácticas no sólo como parte de la interacción concreta entre determinadas trabajadoras sociales y las usuarias, sino como parte de las lógicas disciplinadoras de Servicios Sociales. Estas lógicas articulan la vigilancia y el juicio sobre las usuarias con el saber-poder característico de esta institución, que busca imponer determinadas formas de vida y de control. Para ello, es necesario que las propias usuarias asuman la autoridad de Servicios Sociales, entre otras formas, asumiendo también su “culpa” ante la situación de precariedad que viven, y rindiendo cuentas sobre la misma.

En este sentido, y dado que la posibilidad de recibir una ayuda o no depende en gran medida de que la trabajadora social esté satisfecha con la información recibida y con el comportamiento de la usuaria, las usuarias se encuentran constantemente en la tensión de aceptar o no una posición de **sumisión total y de convertirse en la “buena pobre”** —según los estándares de la institución—, en aquella que se merece las ayudas. Así, relatan una sensación de tener que aceptar todo lo que se les exige porque, si no, se quedan fuera de las ayudas, o las tratan peor. Esto genera un gran malestar hacia las trabajadoras sociales y una falta de confianza en la relación, porque es demasiado asimétrica:

*PARTICIPANTE 1: Pero te mandan, ve, haz esto, ve, haz lo otro, quiere yo, quieren que una sea como ellos quieren, ellos no miran más allá.*

*MODERADORA: Ya. Claro, no sé si esto te pasa también [dirigiéndose a Participante 2], que tienes que hacer las cosas...*

*PARTICIPANTE 2: Tienes que hacer las cosas como ellos digan. Para mí es una presión muy fuerte, ¿sabes? Porque es lo que ellos digan y ya, y si no es lo que ellos digan entonces nada, no hacen nada..*

En este sentido, las usuarias relatan una sensación de indefensión y de completa dependencia de las trabajadoras sociales:

*“Te tratan como te tratan y como nosotros estamos vulnerables, ¿sabes? No tenemos los recursos como para decir, oye, me estás atacando y yo tengo estos recursos para ir contra ti.*

*Es como que dependemos de ellas. Entonces, todo eso me lo trago, escucho, aguanto, trago y por favor ayúdame, ¿sabes?”.*

En relación con esto, también cabe señalar la **violencia en la clasificación y el etiquetaje de quién entra y quién no en la categoría de “vulnerable”**. Las usuarias tienen que demostrar constantemente lo mal que están para poder acceder a ayudas, con el propio estigma que supone reconocerse a una misma en la categoría, al final, de “pobre”:

*“Es que no sabes hacer esto, es que no sabes hacer lo otro, es que no estás preparado para esto...” Yo ya lo sé, no hace falta que tú [la trabajadora social] me ridiculices. Porque al final te ridiculizan. Y como que sales ya lo que comentaba, ya el hecho de estar en una situación de vulnerabilidad, te hace un poco excluirte en la sociedad. Por así decirlo, porque no estás al mismo nivel. Entonces cuando tú acudes a ellos, ellas te hacen como sentirte aún más excluido todavía. Porque te hacen mucho hincapié en lo que no tienes”.*

Siguiendo el hilo de la condicionalidad de las ayudas al disciplinamiento y la sumisión, destaca la tendencia a la **ruptura de los tejidos comunitarios y familiares como parte del disciplinamiento** de las usuarias, de su proceso de convertirse en “merecedoras” de las ayudas:

PARTICIPANTE 1: *Por ejemplo, yo cuando voy para una ayuda o algo, dice bueno, si tú tienes hijos, pueden trabajar. Entonces yo les he dicho que no, que a nadie, nadie, estoy sola, y no tengo capacidad tampoco, no estoy trabajando. Y me dicen ¿tus hijos no quieren ayudarte? Échalos a la calle.*

MODERADORA: *¿Te dicen que si quieres una ayuda que les echas?*

PARTICIPANTE 1: *Sí, me dicen que ellos tienen que trabajar, y si no, tienes que estar sola para que te podamos ayudar.*

PARTICIPANTE 2: *Fíjate tú, eso. Y qué mamá va a echar a sus hijos a la calle, ninguna.*

De esta forma, para cumplir los requisitos burocráticos necesarios para acceder a las ayudas, las usuarias tienen que acceder a cuestiones como romper sus lazos familiares. Las participantes también relatan que las trabajadoras sociales les preguntan por otras usuarias, para confirmar si la información que les han dado es real, generando así un clima de sospecha y chismosidad entre las usuarias.

Finalmente, como parte de este disciplinamiento, también cabe señalar el fuerte **componente de género y de racialidad** que se observa. En el primer caso —y teniendo en cuenta que la mayoría de usuarias son mujeres, y muchas de ellas migrantes, como ya hemos señalado en apartados anteriores—, las usuarias destacan lo habitual de que las trabajadoras sociales les amenacen con quitarles la custodia de sus hijas e hijos como forma de obligarlas a aceptar situaciones laborales precarias, a no replicar a las decisiones tomadas por Servicios Sociales, y a no luchar por mejorar la propia situación. Esto hace que muchas de ellas tengan miedo de acudir a Servicios Sociales, habiendo sufrido estos procesos en sus propias carnes o habiendo sido testigos en los casos de conocidas. Así, por ejemplo, en diversas ocasiones hemos visto cómo una madre no ha querido acudir a Servicios Sociales para que le realizaran el informe de vulnerabilidad —requisito básico para detener desahucios a través de recursos de vulnerabilidad interpuestos en el juzgado— por

miedo a que les quitaran a sus hijas.

Además de la amenaza con la quita de custodias, también es habitual que las instiguen a buscar pareja:

PARTICIPANTE 1: *Sí, tienen una fijación con quitar a los niños.*

PARTICIPANTE 2: *Te mandan a echarte novio. A mí no, pero a otras... Sí, mira, todavía eres joven, deberías echarte una pareja, a una amiga de Madrid.*

Por otra parte, es habitual también la experiencia de racismo por parte de las trabajadoras sociales y de la propia institución, tanto en el trato directo (“*En el momento en el que yo acudí por mi cuenta y ya supieron que éramos gitanos, se cerraron las puertas*”) como en las soluciones propuestas:

PARTICIPANTE 1: *O “vete a tu país, ¿no te gustaría volver a tu país?”*

MODERADORA: *¿Os han dicho que si...?*

PARTICIPANTE 1: *Me lo han dicho el otro día.*

PARTICIPANTE 2: *¡No!*

PARTICIPANTE 1: *Y ella [la trabajadora social] iba de buena. Y me dijo, “¿y en tu país no estarías mejor? Y si te fueras allí...” Tengo aquí yo 32 años, los chicos que tengo, que han nacido aquí, me voy, ¿los dejo tirados? Porque ellos no se van a querer ir. Claro. No tienen... Si ni de vacaciones han querido ir a casa porque... “Mamá, ¿qué hacemos? Que no conocemos a nadie”.*

De esta forma, los Servicios Sociales no sólo no apoyan a las usuarias en sus situaciones de vulnerabilidad, sino que funcionan como una institución disciplinadora y reproductora de las desigualdades y opresiones que ya experimentan los grupos vulnerabilizados que acuden a buscar apoyo.

### **6.3. CONSECUENCIAS E IMPACTOS EN LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS SOCIALES**

Las problemáticas identificadas y expuestas en los apartados anteriores tienen diversos impactos y consecuencias en las personas usuarias. Impactos en ocasiones graves y que pueden entenderse como **violencia institucional**, es decir, como vulneraciones de “derechos por parte de las instituciones públicas, por medio del ejercicio de la fuerza física o psicológica, generándoles una afectación a la integridad física, psíquica y/o moral” (Iridia, 2022).

En primer lugar, y como ya se ha mencionado, muchas usuarias indican un **alto grado de malestar psicológico y emocional** al acudir a Servicios Sociales, dado que son culpabilizadas por parte de las trabajadoras sociales por su situación de precariedad (y la de sus familias) y se sienten responsables de ella, inútiles y merecedoras de lo que les ocurra. Así, interiorizan que su situación

es un problema personal y no una consecuencia de la desigualdad social, y muestran **indicios de ansiedad, depresión y baja autoestima**.

Por otra parte, destaca la **competitividad** que los Servicios Sociales promueven entre las propias usuarias, que asumen el discurso de que “*hay gente que va por ir*” a los Servicios Sociales, que hay usuarias que no se merecen ayudas, etc. Además, la falta de transparencia sobre la asignación de las ayudas fomenta la competitividad y la desconfianza, puesto que consideran que hay personas que reciben ayudas “*porque le caen bien a la trabajadora social*”. Esta competitividad va unida a la ruptura de tejidos familiares y comunitarios, que viene dada cuando las trabajadoras sociales animan a las usuarias a echar a sus hijas mayores de edad de casa para poder cobrar alguna ayuda (porque si no, no se las considera vulnerables, al convivir con alguien que las puede ayudar) o cuando preguntan sobre la vida privada de una usuaria a otras, para triangular información y confirmar si la usuaria estaba mintiendo o no. Todo ello es especialmente problemático en el contexto de personas en situación de vulnerabilidad, para las cuales generar y mantener una red social de apoyo es esencial para su supervivencia.

De esta forma, los malos tratos, la burocratización, las barreras de acceso y la falta de soluciones presentan un **efecto disuasorio** en las usuarias, que dejan de acudir a Servicios Sociales, o que van únicamente cuando no tienen más remedio y para gestionar algún trámite burocrático— por ejemplo, el informe de vulnerabilidad necesario para tratar de paralizar procesos de desahucio— y no para pedir ningún tipo de ayuda económica o en especie.

Finalmente, además de este efecto disuasorio, las dinámicas de Servicios Sociales presentan una consecuencia especialmente grave: la **generación de desinformación, mitos y explicaciones casi paranoicas sobre el funcionamiento de la institución**. La falta de información, la opacidad, las manipulaciones de las trabajadoras sociales, los malestares que generan en las usuarias y la frustración por no conseguir solucionar su situación hacen un caldo de cultivo óptimo para que se generen este tipo de ideas, que son las únicas que dan un poco de sentido a por qué las trabajadoras sociales actúan de esta forma: que reciben financiación extra cuando quitan la custodia de las hijas a una usuaria, que las ayudas se asignan a dedo si les caen en gracia a las trabajadoras, etc. La desconfianza con la que las trabajadoras sociales y la institución trata a las usuarias termina volviendo hacia ellas, puesto que las usuarias tienen, en ocasiones, pocas formas de explicarse el mal funcionamiento y los malos tratos que reciben, más allá que buscando razonamientos basados en el interés personal o la corrupción de la institución.

Por tanto, las consecuencias que tienen las lógicas y prácticas de Servicios Sociales en las usuarias son graves y deben ser abordadas para mejorar el funcionamiento de la institución, en sus términos explícitos —asegurar el derecho de todas las personas a vivir dignamente— y, sobre todo, para no reproducir la discriminación y vulnerabilización que experimentan las usuarias en su vida cotidiana. Por ello, en el siguiente apartado se profundiza en las posibilidades de mejora que presentan los Servicios Sociales en nuestro municipio.

## 6.4. PROPUESTAS DE MEJORA Y BUENAS PRÁCTICAS

Tras este análisis de las experiencias de las usuarias al acudir a Servicios Sociales, realizamos una serie de propuestas con el fin de mejorar una situación que consideramos de una gravedad sangrante e insostenible. Las propuestas que se exponen a continuación nacen de los talleres realizados con personas usuarias de Servicios Sociales municipales de Collado Villalba, obtenidas mediante dos técnicas participativas: la matriz DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) y la matriz CAME (Corregir, Afrontar, Mantener y Explorar); y que se encuentran adjuntadas en el anexo.

Mejoras de funcionamiento y logística:

- Aumento de recursos económicos y utilización plena de los recursos existentes.
- Guía actualizada y accesible a las personas usuarias sobre los recursos existentes y los requisitos de cada uno.
- Contratación de más funcionariado de trabajo social para cubrir el aumento de tiempo de las citas y la reducción de las esperas.
- Contratación de personal especializado en las diferentes problemáticas que presentan las personas usuarias.
- Aumento del tiempo de duración de las citas con las trabajadoras sociales.
- Implementar la posibilidad de realizar las gestiones burocráticas de manera telemática, sin que esta se convierta en la única opción.
- Garantizar la intimidad mediante un sistema de solicitud de cita previa que preserve la confidencialidad de la persona usuaria.

Mejoras de la intervención del personal de Servicios Sociales:

- Mejorar la atención y trato por parte de las trabajadoras sociales a las usuarias, mediante formaciones en habilidades sociales, resolución de conflictos y estrategias de comunicación asertiva que permitan mejorar las intervenciones.
- Asegurar la transparencia, accesibilidad e información sobre los criterios de acceso y recursos disponibles.
- Implementar un sistema de evaluación de los servicios y trato recibido por parte de las personas usuarias, con el fin de identificar áreas de mejoras.
- Crear mecanismos para recoger las quejas, sugerencias y propuestas de las personas usuarias de forma segura y anónima, asegurando que estas incidan en la mejora de los servicios.
- Creación de un organismo que filtre las peticiones en un primer contacto con Servicios Sociales, para priorizar las necesidades más urgentes.

Desde la Asamblea de Vivienda de Villalba también queremos aprovechar la oportunidad para realizar algunas propuestas propias que pensamos ayudarían a mejorar las formas en las que interviene Servicios Sociales en Collado Villalba:

1. Fomentar el fortalecimiento de las redes de apoyo y los tejidos comunitarios de las usuarias, evitando dinámicas o conductas que puedan generar competitividad o desconfianza entre ellas.
2. Abordar los mitos y desinformaciones que presentan las usuarias, como consecuencia de la falta de información y participación en Servicios Sociales.
3. Establecer un sistema de tramitación integral con seguimiento efectivo, reduciendo barreras burocráticas y garantizando la accesibilidad para personas con baja alfabetización digital mediante asesoramiento presencial personalizado.
4. Facilitar formación continua especializada para el personal laboral en áreas clave de intervención como extranjería, vivienda, violencia de género, racismo, sinhogarismo, salud mental, metodologías participativas o intervención comunitaria.
5. Incorporar protocolos de actuación de acuerdo a formas de prácticas de intervención éticas, en materia de emergencias sociales y procesos de exclusión y violencia.
6. Aumentar la participación de las personas usuarias, mediante mecanismos consultivos, en el diseño e implementación de sus procesos de intervención.
7. Facilitar la realización de informes de vulnerabilidad y su comunicación a las propias usuarias. Ajustar los criterios para no generar estándares de vulnerabilidad que requieran que las personas estén ya en situaciones extremas para que se les conceda dicha categorización.
8. Establecer una mayor claridad y transparencia en los datos y sus clasificaciones, presentados en las memorias técnicas de Servicios Sociales, el Portal de Transparencia y la página web del Ayuntamiento de Collado Villalba.
9. Crear mesas intersectoriales y consejos locales participativos, para tratar las problemáticas sobre vivienda en el municipio.
10. Reevaluar la aplicación de los programas aplicados y prestaciones concedidas, con una fase de diagnóstico de las nuevas necesidades del municipio, para aumentar su incidencia e impacto.
11. Reforzar el programa de emergencia social para que supla de manera integral las necesidades sociales, según ampara la normativa autonómica y municipal.
12. Dotar de mayor presupuesto a las ayudas en torno a la vivienda.
13. Aplicar el programa de alojamiento alternativo, recogido en las Ordenanzas Municipales, destinando los recursos necesarios para su puesta en práctica.
14. Asegurar la disponibilidad de intérpretes para aquellas personas que no hablen castellano, garantizando así una atención inclusiva y comprensible.

15. Ofrecer un servicio de impresión gratuita en las instalaciones de Servicios Sociales a disponibilidad de las personas usuarias.
16. Implementar puntos de acceso a internet con equipos informáticos actualizados en el centro de Servicios Sociales; garantizando una conectividad segura y un software accesible, para reducir la brecha digital y facilitar la autogestión de trámites administrativos.



# 07

## CONCLUSIONES

Como hemos visto a lo largo de este informe, los Servicios Sociales de Collado Villalba, como en el resto de municipios, son el punto de entrada al sistema de ayudas y protección del Estado para muchas personas en situaciones de vulnerabilidad. No obstante, estas situaciones son en muchas ocasiones sólo parcialmente atendidas, o ni siquiera, debido a la situación de asfixia económica que presenta esta institución, con presupuestos anuales bajos y estancados; unas trabajadoras sociales sobrecargadas; y con diversos problemas enraizados en las lógicas y naturaleza de los Servicios Sociales, que reproducen la desigualdad y la vulnerabilidad a la que son sometidas las personas que acuden a ellos: disciplinamiento, exclusión y maltrato.

Las problemáticas identificadas en este informe no son cuestiones menores que se deban a negligencias o malas prácticas de trabajadoras concretas, sino que responden a las lógicas de la institución de los Servicios Sociales y a sus objetivos implícitos de disciplinar a los grupos sociales vulnerables y asegurar su domesticidad. Estas lógicas, como hemos visto, tienen impactos en el propio funcionamiento de la institución, en su dimensión más asistencialista; pero sobre todo tienen graves consecuencias en las personas que acuden a Servicios Sociales buscando apoyo y que, en muchas ocasiones, terminan en una situación de vulnerabilidad igual o mayor que

antes de pasar por esta institución. Se puede mejorar la asistencia, sin duda, y en ese sentido proponemos recomendaciones y mejoras para evitar las violencias más evidentes y salvables; no obstante, no podemos ignorar que los Servicios Sociales funcionan como lo que son: un mecanismo disciplinador y reproductor de vulnerabilidad, al menos en un contexto de un Estado capitalista, sexista, racista, colonial y capacitista.

Consideramos que era necesario redactar este informe para visibilizar y denunciar la experiencia de maltrato y violencia institucional que experimentan muchas de las personas que se ven forzadas a pasar por Servicios Sociales. Nosotras, como Asamblea de Vivienda, nos chocamos constantemente con el muro de esta institución: sus negativas a apoyar a nuestras compañeras para que no se queden sin casa; a ofrecer una alternativa de vivienda digna ante un desahucio; a realizar informes de vulnerabilidad que realmente recojan las situaciones de exclusión en las que se encuentran las personas; a acompañar y apoyar emocionalmente a quienes se enfrentan con la violencia del mercado de la vivienda y del capitalismo. Con este texto no pretendemos señalar individualmente a ninguna trabajadora - si bien también es necesario atender a las actitudes concretas de algunas personas, especialmente en cuanto al maltrato verbal se refiere - sino poner sobre la mesa la realidad de lo que conlleva acudir a Servicios Sociales, cómo reproducen la violencia de la exclusión y la pobreza, y visibilizar a esta institución como un mecanismo más del poder del Estado.

La construcción de este informe también tuvo como objetivo fortalecer la agencia -entendida como la capacidad actuar de manera autónoma, tomar decisiones conscientes e informadas, y ejercer control sobre su vida y entorno- de las personas que participaron en la investigación en sus propios procesos con Servicios Sociales, ofrecer una opción para canalizar su malestar y su impotencia por la violencia sufrida hacia un lugar que pudiera servir para su denuncia. Fuimos conscientes de la importancia que estaba teniendo este proceso para algunas compañeras cuando una de ellas, al finalizar un taller, nos dijo que se había dado cuenta, hablando con el resto, de que ella no era la culpable de la situación de pobreza en la que estaba, ni se merecía que su trabajadora social se lo hiciera creer. Gestos tan pequeños como estos nos demuestran que este trabajo era necesario y que ya ha merecido la pena.

Encontramos fuerza y capacidad de resistir cuando nos damos cuenta de que nuestros problemas no son individuales, no son nuestra culpa, no nos los hemos buscado nosotras: son resultado de una estructura violenta y, poniendo en común nuestras experiencias, podemos tejer los hilos que unen nuestra vivencia personal con la de otras personas y con el sistema que les da forma. Desde ahí, desde ese tejido colectivo, podemos no sólo sostenernos las unas a las otras, sino también incidir sobre nuestras condiciones de vida, resistir y avanzar juntas hacia formas de vida dignas para todas. Y eso es lo que nos ha movido tanto en la escritura de este informe, como en nuestra participación diaria en el movimiento de vivienda.



# 08

# ANEXO 1: RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS

Mejoras de funcionamiento y logística:

- Reevaluar la aplicación de los programas aplicados y prestaciones concedidas, con una fase de diagnóstico de las nuevas necesidades del municipio, para aumentar su incidencia e impacto.
- Aumento de recursos económicos y utilización plena de los recursos existentes.
- Reforzar el programa de emergencia social para que supla de manera integral las necesidades sociales, según ampara la normativa autonómica y municipal.
- Dotar de mayor presupuesto a las ayudas en torno a la vivienda.
- Aplicar el programa de alojamiento alternativo, recogido en las Ordenanzas Municipales, destinando los recursos necesarios para su puesta en práctica.
- Guía actualizada y accesible a las personas usuarias sobre los recursos existentes y los requisitos de cada uno.

- Establecer una mayor claridad y transparencia en los datos y sus clasificaciones, presentados en las memorias técnicas de Servicios Sociales, el Portal de Transparencia y la página web del Ayuntamiento de Collado Villalba.
- Contratación de más funcionariado de trabajo social para cubrir el aumento de tiempo de las citas y la reducción de las esperas.
- Contratación de personal especializado en las diferentes problemáticas que presentan las personas usuarias.
- Aumento del tiempo de duración de las citas con las trabajadoras sociales.
- Implementar la posibilidad de realizar las gestiones burocráticas de manera telemática, sin que esta se convierta en la única opción.
- Garantizar la intimidad mediante un sistema de solicitud de cita previa que preserve la confidencialidad de la persona usuaria.
- Establecer un sistema de tramitación integral con seguimiento efectivo, reduciendo barreras burocráticas y garantizando la accesibilidad para personas con baja alfabetización digital mediante asesoramiento presencial personalizado.
- Creación de un organismo que filtre las peticiones en un primer contacto con Servicios Sociales, para priorizar las necesidades más urgentes.
- Asegurar la disponibilidad de intérpretes para aquellas personas que no hablen castellano, garantizando así una atención inclusiva y comprensible.
- Ofrecer un servicio de impresión gratuita en las instalaciones de Servicios Sociales a disponibilidad de las personas usuarias.
- Implementar puntos de acceso a internet con equipos informáticos actualizados en el centro de Servicios Sociales; garantizando una conectividad segura y un software accesible, para reducir la brecha digital y facilitar la autogestión de trámites administrativos.
- Crear mesas intersectoriales y consejos locales participativos, para tratar las problemáticas sobre vivienda en el municipio.

#### Mejoras de la intervención del personal de Servicios Sociales:

- Mejorar la atención y trato por parte de las trabajadoras sociales a las usuarias, mediante formaciones en habilidades sociales, resolución de conflictos y estrategias de comunicación asertiva que permitan mejorar las intervenciones.
- Facilitar formación continua especializada para el personal laboral en áreas clave de intervención como extranjería, vivienda, violencia de género, racismo, sinhogarismo, salud mental, metodologías participativas o intervención comunitaria.
- Asegurar la transparencia, accesibilidad e información sobre los criterios de acceso y

recursos disponibles.

- Implementar un sistema de evaluación de los servicios y trato recibido por parte de las personas usuarias, con el fin de identificar áreas de mejoras.
- Crear mecanismos para recoger las quejas, sugerencias y propuestas de las personas usuarias de forma segura y anónima, asegurando que estas incidan en la mejora de los servicios.
- Fomentar el fortalecimiento de las redes de apoyo y los tejidos comunitarios de las usuarias, evitando dinámicas o conductas que puedan generar competitividad o desconfianza entre ellas.
- Abordar los mitos y desinformaciones que presentan las usuarias, como consecuencia de la falta de información y participación en Servicios Sociales.
- Incorporar protocolos de actuación de acuerdo a formas de prácticas de intervención éticas, en materia de emergencias sociales y procesos de exclusión y violencia.
- Aumentar la participación de las personas usuarias, mediante mecanismos consultivos, en el diseño e implementación de sus procesos de intervención.
- Facilitar la realización de informes de vulnerabilidad y su comunicación a las propias usuarias. Ajustar los criterios para no generar estándares de vulnerabilidad que requieran que las personas estén ya en situaciones extremas para que se les conceda dicha categorización.

# 09

# ANEXO 2: GRÁFICOS, RESÚMENES Y MATERIALES PRODUCIDOS

## **9. 1. CARTERA DE PROGRAMAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE COLLADO VILLALBA (MEMORIAS TÉCNICAS 2023)**

1. **Prestaciones Básicas de Servicios Sociales:** este primer bloque engloba siete programas destinados a cubrir necesidades básicas y promover la inclusión social.

1.1. Programa de Información, Orientación, Asesoramiento, Diagnóstico y Valoración: brinda acceso a información y derivación a recursos del Sistema Público de Servicios Sociales y otros sistemas de protección.

1.2. Programa de Emergencia Social: ofrece ayudas económicas transitorias (pago único o periódico) para situaciones excepcionales, como: ayudas familiares que cubren necesidades de subsistencia; de vivienda para alquileres, desahucios, fianzas y gastos derivados; de pobreza energética para el pago de facturas de electricidad y gas; de alimentos para cubrir necesidades de manutención; y ayudas complementarias para gastos extraordinarios relacionados con la atención a menores, materiales escolares, transporte o tratamientos especializados, entre otras. Todas estas ayudas están reguladas por las ordenanzas municipales citadas y deben ser concedidas mediante una valoración profesional que tenga en cuenta: el tipo de problema o necesidad social,

su grado de urgencia, la no existencia de otros medios o recursos para solventarla, la prevención de situaciones de riesgo o desprotección para menores, la prevención de situaciones de riesgo y/o desprotección para personas mayores y el evitar deterioro de situaciones personales que puedan abocar en procesos de exclusión social.

1.3 Programa de Prevención, Inserción y Promoción Social: fomenta la inclusión de colectivos vulnerables (migrantes, minorías étnicas, personas con discapacidad, víctimas de violencia de género) mediante itinerarios personalizados y apoyo comunitario.

1.4 Programa de Atención al Menor y a la Unidad Convivencial: combina acciones preventivas, educativas y económicas (ayudas comedor, escuelas infantiles) para garantizar el bienestar de menores y fortalecer las capacidades parentales.

1.5 Programa de Atención Domiciliaria: está dirigido a personas no dependientes en situación de vulnerabilidad social, así como a aquellos incluidos en programas de prevención y promoción. Incluye el Servicio de Ayuda a Domicilio, la Teleasistencia y ayudas complementarias para mejorar las condiciones de habitabilidad de las viviendas, con el objetivo de permitir que personas mayores o dependientes vivan en su entorno habitual en condiciones adecuadas.

1.6 Programa de Alojamiento Alternativo: está diseñado para cubrir las necesidades de personas que, debido a su edad, discapacidad u otras circunstancias, no pueden permanecer en su residencia habitual y requieren ayudas económicas transitorias para acceder a alternativas de alojamiento. Sin embargo, a pesar de las directrices de las ordenanzas, se afirma en las memorias que en nuestro municipio no existe este programa.

1.7 Programa de Promoción de la Autonomía Personal: Actividades grupales para personas mayores, enfocadas en prevenir la dependencia.

**2. Programa de Protección Integral a la Infancia y Adolescencia frente a la Violencia:** este bloque se enfoca en la prevención y detección precoz de la violencia hacia la infancia y adolescencia. Se desarrollan medidas como la sensibilización contra la violencia, formación para profesionales, refuerzo de habilidades en menores, y coordinación entre diferentes sectores implicados en la protección infantil. En cuanto a prestaciones, se dividen en dos: alimentación y comedor; campamentos, primeros del cole y días sin cole.

**3. Programa de Protección a la Familia y Atención a la Pobreza Infantil:** se implementa mediante dos subprogramas:

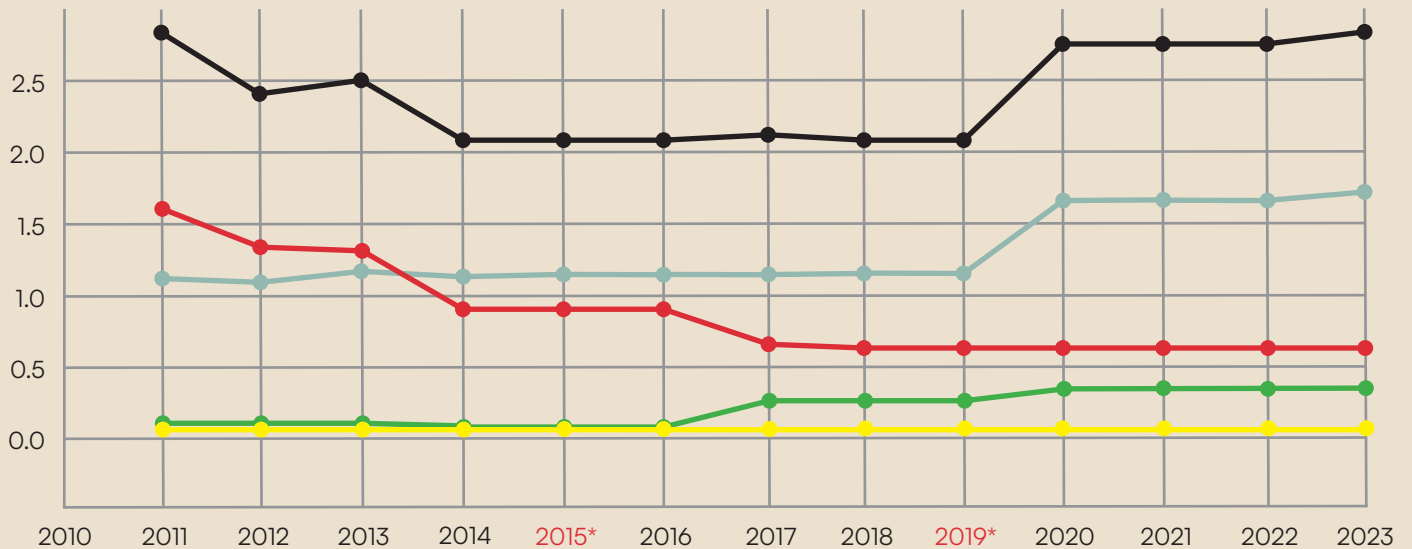
3.1 Subprograma A1: apoyo a familias en vulnerabilidad, cubriendo necesidades básicas (alimentación, vivienda, material escolar) y ofreciendo orientación laboral y mediación familiar.

3.2 Subprograma A2: enfocado en garantizar los derechos de menores en vacaciones mediante actividades de ocio y culturales, facilitando la conciliación familiar.

4. Programa de Promoción del Voluntariado: aunque no existe mayor descripción de sus acciones, resalta que en 2023, contaba con 90 personas registradas, aunque no se inscribieron nuevas voluntarias.

## 9. 2. GRÁFICA “RELACIÓN DE LA INVERSIÓN EN SERVICIOS SOCIALES EN VILLALBA (2010-2023)”

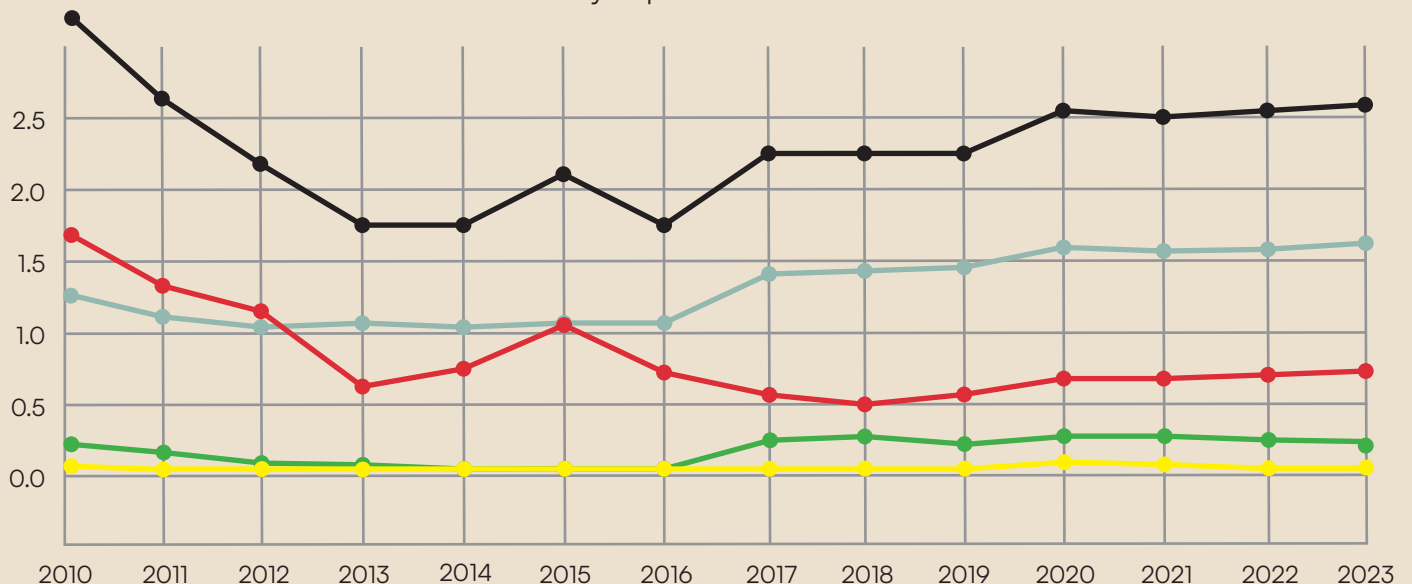
Presupuestado por capítulos (CE1/CE2/CE3/CE4)  
y Presupuestado total



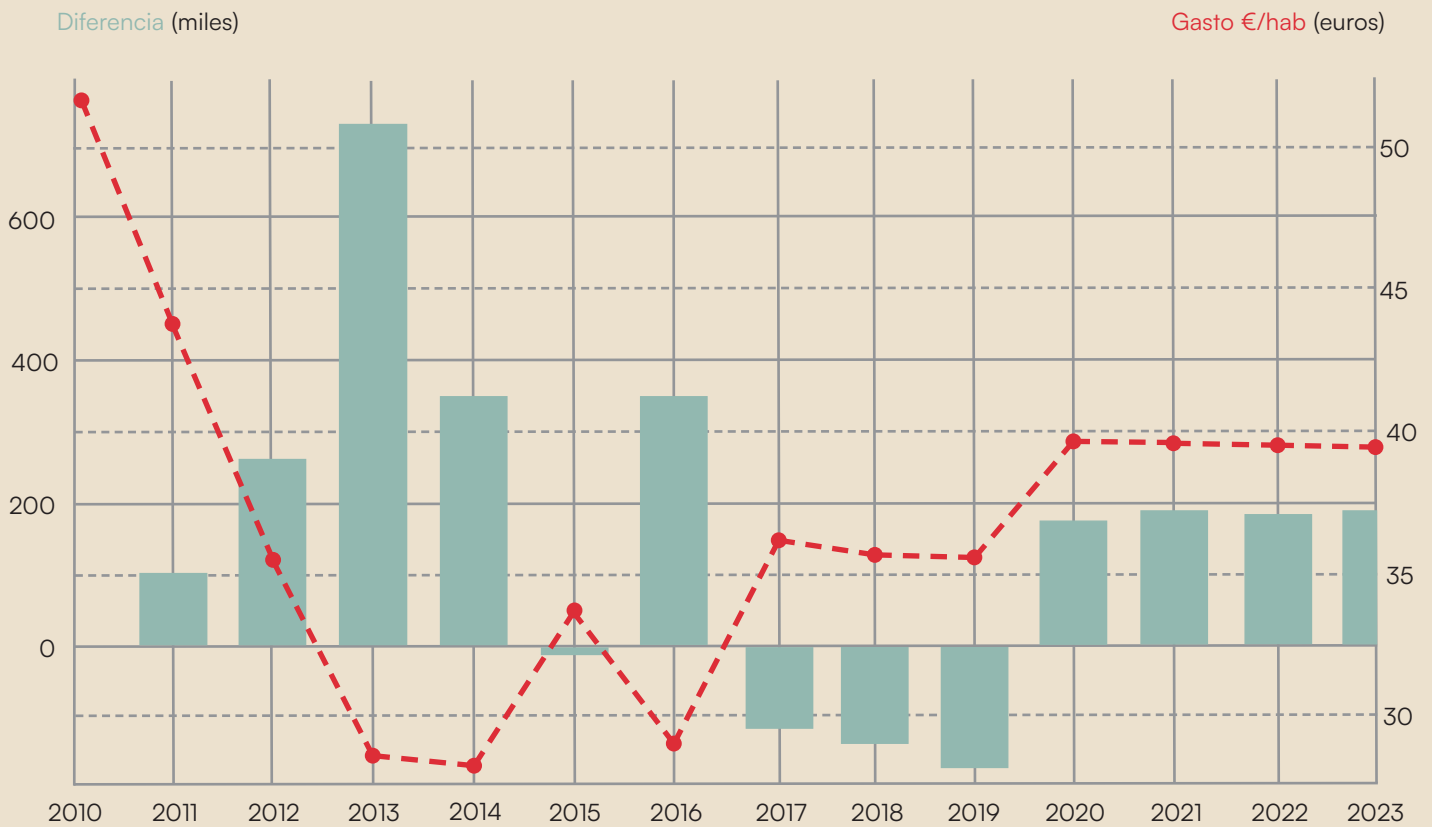
- Pres/Liq CE1: "Gastos en personal"
- Pres/Liq CE2: "Gastos en bienes corrientes y servicios"
- Pres/Liq CE4: "Transferencias corrientes"
- Pres/Liq CE6: "Inversiones reales"
- Pres/Liq total

\*El Ministerio de Hacienda no recoge el presupuesto municipal de 2015 ni de 2019, tampoco los de otros municipios de la sierra y la CAM. Como en 2016 y 2018 se prorrogaron, usamos los datos de 2016 y 2018 sin tener la certeza de si tuvieron o no ligeras modificaciones propias de una prórroga, tal como se puede apreciar en otros años.

Liquidado por capítulos (CE1/CE2/CE3/CE4)  
y Liquidado total



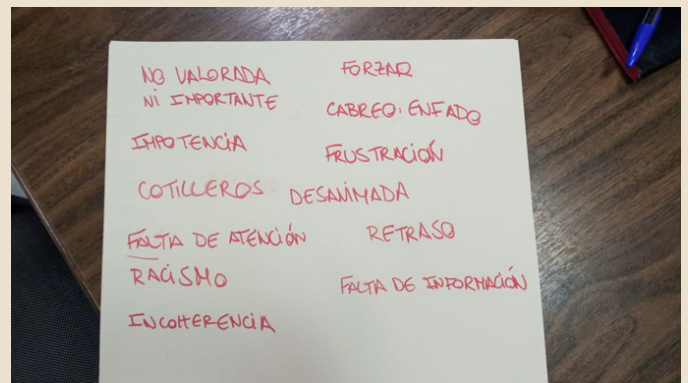
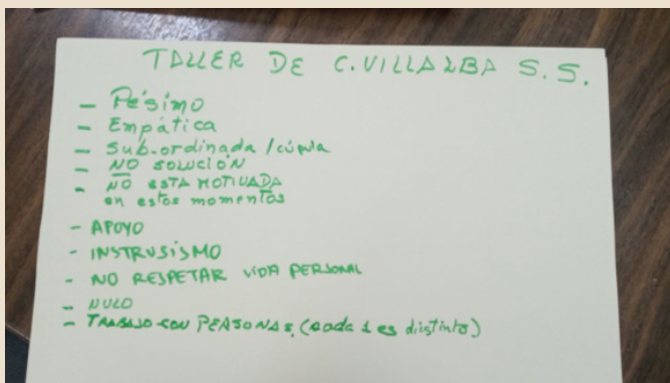
## Diferencia € por gastar o gastados de más y Gasto €/hab

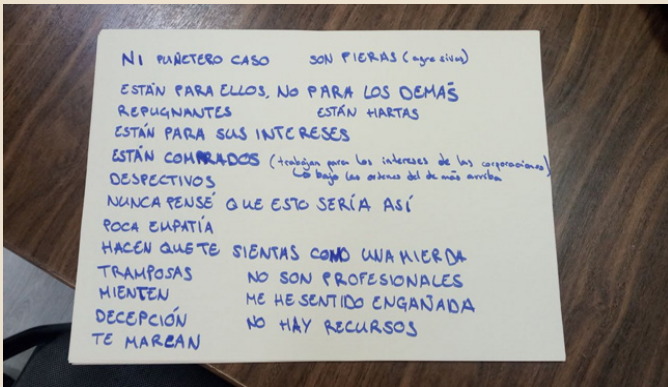


### 9.3 MATERIALES PRODUCIDOS

#### A) Taller 1: Técnica de Lexicón.

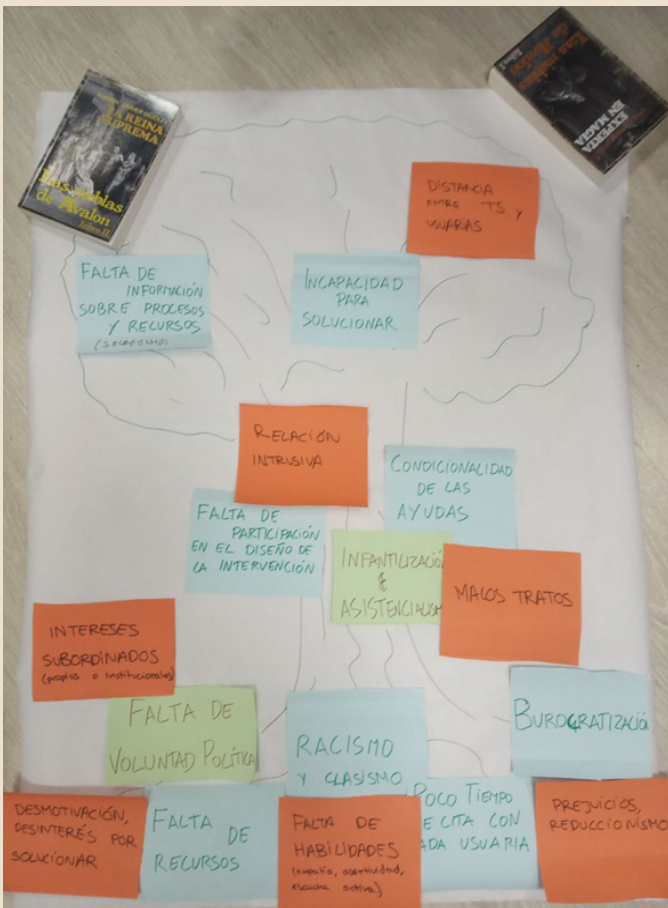
Fecha: 26/9/2024





## B) Taller 2: Técnica de Árbol de Problemas

Fecha: 10/10/2024





# 10

# BIBLIOGRAFÍA

## 10.1 MARCO TEÓRICO

Bourdieu, P. (2000). *Los usos sociales de la ciencia*. Ediciones Nueva Visión. Buenos Aires. ISBN:9789506024079

Carbonero-Gamundí, M.A.; López-Bermúdez, A.; Martín Martín, P.; Mestre-Miquel, J.M. (2023). Estereotipos de género en profesionales de los Servicios Sociales comunitarios: formación y supervisión como elementos de sensibilización y prevención. *Cuadernos de Trabajo Social* 36(1), 3-13. <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.79404>

Falla, U. (2016). La intervención como forma de poder en el trabajo social. *Tabula Rasa* (24), 349-368. <https://doi.org/10.25058/20112742.69>

Foucault, M. (1979). *Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión*. Siglo Veintiuno Editores.

García-Mora, R.; Esteban-Carbonell, E.; Del-Rincón-Ruiz, M.M. (2020). La perspectiva de la calidad en la intervención social: el caso de los centros municipales de Servicios Sociales de Zaragoza. *Trabajo Social Global-Global Social Work* 10(18), pp. 211-234. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v10i18.10270>

Haraway, D. (1995). Conocimientos situados: la cuestión científica en el feminismo y el privilegio de la perspectiva parcial. En M. L. Femenías (Ed.), *Ciencia, cyborgs y mujeres: la reinvención de la naturaleza* (pp. 313—346). Madrid: Cátedra.

Guerra, P. (3 de marzo de 2022). Quitas de custodia: cuando la Administración violenta en lugar de proteger. *Público*. <https://www.publico.es/opinion/tribunas/quitas-custodia-administracion-violenta-lugar-proteger.html>

Hall, S., & O'Shea, A. (2013). Common-sense neoliberalism. *Soundings*, 55, 8-24.

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30th anniv. ed.). Russell Sage Foundation.

Lucas-García, J.; Bayón-Calvo, S.; Gómez-García, R. (2022). ¿Sesgo de género en los Servicios Sociales? Un análisis utilizando etnografía focalizada. *Cuadernos de Trabajo Social*, 35(2), 183-194. <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.78458>

Sánchez Castiñeira, S. (2020). Dinámicas organizativas constrictivas en los Servicios Sociales en España. *Cuadernos de Trabajo Social* 33(1), 259-270.

Wacquant, L. (2009). *Castigar a los pobres. El gobierno neoliberal de la inseguridad social*. Gedisa.

## 10.2 MARCO NORMATIVO

Ayuntamiento de Collado Villalba (2016) Ordenanza Reguladora de las Prestaciones Sociales para Situaciones de Especial Necesidad y/o Emergencias Sociales. BOCM n. 262, 1 de noviembre de 2016. Pp. 16-28 [https://www.colladovillalba.es/documents/39207/268614/ordenanza-de-emergencias-sociales\\_v6404.pdf/42613b54-ce75-a010-683b-aabbab-f01a53?t=1691479276411&download=true](https://www.colladovillalba.es/documents/39207/268614/ordenanza-de-emergencias-sociales_v6404.pdf/42613b54-ce75-a010-683b-aabbab-f01a53?t=1691479276411&download=true)

Ayuntamiento de Collado Villalba (2018) Ordenanza Reguladora de las Prestaciones Sociales para Situaciones de Especial Necesidad y/o Emergencias Sociales. BOCM n. 144, 18 de junio de 2018. Pp. 146-160. <https://www.colladovillalba.es/documents/39207/0b425d79-2bfa-fdac-cb36-88f75a94b5b3>

Constitución Española. Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978, núm. 311. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>

Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial del Estado, núm. 135, de 7 de junio de 2023. Pp. 80853 a 80909 <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2023-13538>

## 10.3 METODOLOGÍA

(2014) Comprender y aplicar la IAP. Introducción a los procesos participativos. Madrid, Grupo Dinámicas. <https://www.ifbscalidad.eus/es/comprender-y-aplicar-la-iap-introduccion-a-los-procesos-participativos/bi-543307/>

Abarca Alpizar, F. (2016). La metodología participativa para la intervención social: reflexiones desde la práctica. *Revista Ensayos Pedagógicos Vol. XI. No1.* ISSN 1659-0104. Pp. 87-109.

Burin, D.; Karl I. y L. Levin (1998.) *Hacia una Gestión Participativa y Eficaz.* Ed. Ciccus. Buenos Aires.

Hernández, L. (2010). Antes de empezar con metodologías participativas. *Cuaderno CIMAS.* Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible.

Kebir Tio, M. Muñoz López, J. (2023). Participación y Acción Comunitaria. *Módulo I: Especialista en Metodologías de Participación Comunitaria.* Escuela Pública de Animación de la Comunidad de Madrid.

Jara, O. (2012). *La sistematización de experiencias: Práctica y teoría para otros mundos posibles.* San José, Costa Rica: Centro de Estudios y Publicaciones Alforja.

Montero, M. (1999). De la Realidad, la Verdad y otras Ilusiones Concretas: Para una epistemología de la Psicología Social Comunitaria. *Psykhé*, 8(1), pp. 9-17.

Van Dijk, T. A. (2016). *Análisis del discurso social* (2a ed.). Gedisa.

## 10.4 BASES DE DATOS, MEMORIAS E INFORMES TÉCNICOS

(2016) *Situación y riesgo de pobreza y exclusión social en Collado Villalba. Diagnóstico descriptivo para la elaboración de un Plan Municipal de Inclusión Social* (2016) Albelia Consultora. <https://cambiamosvillalba.info/wp-content/uploads/2017/03/informa-albelia-2016.pdf>

Ayuntamiento de Alcobendas. (2019). *Informe de satisfacción a personas usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas.* Observatorio de la Ciudad de Alcobendas. <https://www.alcobendas.org/sites/default/files/2022-04/Informe%20de%20Satisfacci%C3%B3n%20a%20personas%20usuarias%20de%20los%20Servicios%20Sociales%20de%20Alcobendas.%202019.pdf>

Ayuntamiento de Collado Villalba. (2023). *Memoria de evaluación técnica. Convenio de colaboración para el desarrollo de la atención social primaria y otros programas por los Servicios Sociales de las entidades locales para el año 2023.* [https://www.colladovillalba.es/documents/39207/593461/MEMORIA+T%C3%89CNICA+CSS+2023\\_definitiva+2\\_firmada.pdf/90ecdab7-a735-0c4e-d753-a99e5a4508a4?t=1716450664318](https://www.colladovillalba.es/documents/39207/593461/MEMORIA+T%C3%89CNICA+CSS+2023_definitiva+2_firmada.pdf/90ecdab7-a735-0c4e-d753-a99e5a4508a4?t=1716450664318)

Ayuntamiento de Collado Villalba. (2022). *Memoria de evaluación técnica. Convenio de colaboración para el desarrollo de la atención social primaria y otros programas por los Servicios Sociales de las entidades locales para el año 2022*. [https://www.colladovillalba.es/documents/39207/593461/MEMORIA+T%C3%89CNICA+CSS+2022+V2\\_revision2\\_signed.pdf/24fd19f9-9892-cb5d-e97e-3e3fc3424526?t=1709108027432](https://www.colladovillalba.es/documents/39207/593461/MEMORIA+T%C3%89CNICA+CSS+2022+V2_revision2_signed.pdf/24fd19f9-9892-cb5d-e97e-3e3fc3424526?t=1709108027432)

Ayuntamiento de Collado Villalba. (2021). *Memoria 2021, Servicios Sociales de Atención Primaria*. <https://www.colladovillalba.es/documents/39207/4432a89f-75d3-6ac3-ecf1-a1fc72892630>

Ayuntamiento de Collado Villalba. (2020). *Memoria 2020, Servicios Sociales de Atención Primaria*. <https://www.colladovillalba.es/documents/39207/a2cb0d6d-f17f-2fc7-1c3c-eb01a-70f02ea>

Ayuntamiento de Collado Villalba. (2019). *Memoria 2019, Servicios Sociales de Atención Primaria*. <https://www.colladovillalba.es/documents/39207/510fa004-8281-2d6a-d303-716bce-acc2df>

Ayuntamiento de Collado Villalba. (2018). *Memoria 2018, Servicios Sociales de Atención Primaria*. <https://www.colladovillalba.es/documents/39207/7db65173-aaa1-3525-53d1-10b80e-baa7e9>

Ayuntamiento de Collado Villalba. (2017). *Memoria 2017, Servicios Sociales*. <https://www.colladovillalba.es/documents/39207/fdd9a130-200b-7a4d-3203-75095527af7c>

Ayuntamiento de Collado Villalba. (2016). *Memoria 2016, Servicios Sociales*. <https://www.colladovillalba.es/documents/39207/ffbe92ba-3f26-d845-eac2-127c5bd0e199>

Ayuntamiento de Collado Villalba. (2015). *Memoria 2015, Servicios Sociales*. <https://www.colladovillalba.es/documents/39207/0fe26f2a-2832-73a8-6775-dce093ea033b>

Ayuntamiento de Collado Villalba. (2014). *Memoria 2014, Servicios Sociales*. <https://www.colladovillalba.es/documents/39207/e24ec127-e75c-28cb-91b2-c18a0ae79da9>

Ayuntamiento de Collado Villalba. (2013). *Memoria 2013, Servicios Sociales*. <https://www.colladovillalba.es/documents/39207/dea0e558-8d82-c5ed-51c3-f0a5338d17e5>

Ayuntamiento de Collado Villalba. (2012). *Memoria 2012, Servicios Sociales*. <https://www.colladovillalba.es/documents/39207/f926d97c-8cef-eba4-a813-1f63ed398d75>

Ayuntamiento de Madrid. (2017, 2020, 2023). *Estudio de opinión de las personas usuarias de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria*. Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad. Madrid <https://datos.madrid.es/portal/site/egob/menuitem.c05c1f754a33a9fbe4b2e4b284f1a5a0/?vgnnextoid=ee34bd03e1b90710VgnVC-M1000001d4a900aRCRD>

Base de Datos Almudena. (2024). *Ficha municipal de Collado Villalba*. Instituto de Estadística. <https://gestion.comunidad.madrid/desvan/almudena/FichaMunicipal.icm?codMunZona=0474>

Cavero, G.; Revilla, A.; Ramírez, J.M.; Aranda, A.M. (2023). *La inversión social por Comunidades. Sanidad, Educación y Servicios Sociales*. Asociación de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales. <https://directoressociales.com/wp-content/uploads/2023/09/Informe-completo-por-CCAA.pdf>

Consejo General del Trabajo Social. (2022). *IV Informe sobre los Servicios Sociales en España y la profesión del Trabajo Social (ISSE IV)*. Consejo General del Trabajo Social. ISBN 978-84-09-42018-6 <https://www.cgtrabajosocial.es/files/62a847340c469/IVInformeServiciosSocialesEspaa.pdf>

Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid. (2021, 15 de febrero). *El Colegio de Trabajo Social sobre las ratios adecuadas para garantizar sus derechos a la ciudadanía*. <https://www.comtrabajosocial.com/el-colegio-de-trabajo-social-sobre-las-ratios-adecuadas-para-garantizar-sus-derechos-a-la-ciudadania/>

Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social. (2021). *Estudio sobre la situación de los Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid*. Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad. [https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/informe\\_estudio\\_servicios\\_sociales.pdf](https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/informe_estudio_servicios_sociales.pdf)

Doménech López, Y., Giménez Bertomeu, V. (2022). *Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad*. Proyecto “Indicadores de calidad en los Servicios Sociales (INCASS)” Ref. CSO2008-04359/SOCI. Ministerio de Ciencia e Innovación.

EAPN-ES (2023) *Análisis de los Servicios Sociales. Las personas atendidas y la perspectiva autonómica*. Madrid. [https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1640249921\\_eapn-servicios-sociales\\_20211222.pdf](https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1640249921_eapn-servicios-sociales_20211222.pdf)

European Social Network. (2020). *Striving for quality in social services and social care. Proposal for quality assurance principles in Europe*. [https://www.esn-eu.org/sites/default/files/publications/ESN\\_Quality\\_report\\_light\\_web.pdf](https://www.esn-eu.org/sites/default/files/publications/ESN_Quality_report_light_web.pdf)

García-Mora, R., Esteban-Carbonell, E., Del-Rincón-Ruiz, M. (2020). La perspectiva de la calidad en la intervención social: el caso de los Centros Municipales de Servicios Sociales de Zaragoza. *Trabajo Social Global — Global Social Work*, 10(18), 211-234. doi: 10.30827/tsg-gsw.v10i18.10270

Instituto Nacional de Estadística. (2024). *Cifras oficiales de población de los municipios españoles en aplicación de la Ley de Bases del Régimen Local (Art. 17)*. <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=2881&L=0>

Instituto Nacional de Estadística. (2024). *Atlas de distribución de renta de los hogares. Año 2022*. [https://ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736177088&menu=ultiDatos&idp=1254735976608](https://ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177088&menu=ultiDatos&idp=1254735976608)

Iridia (2022). *Informe sobre violencia institucional 2022*. <https://iridia.cat/es/publicaciones/informe-sobre-violencia-institucional-2022/>

Secretaría General de Financiación Autonómica y Local (2025). *Datos por entidad local. Máximo nivel de desglose (Formato ACCESS)*. Ministerio de Hacienda. <https://serviciotelematicosext.hacienda.gob.es/SGFAL/CONPREL>

## 10.5 ARTÍCULOS DE PRENSA, PUBLICACIONES ONLINE Y REDES SOCIALES

Asamblea de Vivienda de Villalba (2020). Comunicado “Comunicado urgente de la Asamblea de Vivienda para denunciar un incendio provocado en un bloque de la Calle Real”. <https://x.com/VillalbaViviend/status/1608081216322015234>

Asamblea de Vivienda de Villalba (2020). Entrevista a una vecina víctima del incendio. <https://x.com/VillalbaViviend/status/1740302720521982210>

Asamblea de Vivienda de Villalba (2025). Les desalojan, roban enseres y emparedan a sus mascotas: así actuó el Ayto de Villalba en un bloque <https://www.youtube.com/watch?v=-GZi9WoNOjsA>

El Faro del Guadarrama (26 de octubre de 2017). El equipo de Gobierno de Collado Villalba asegura que se cubren todas las necesidades de Emergencia social en el municipio. <https://normas-apa.org/referencias/citar-periodicos/>

El Mundo (2015). *Desalojan por orden judicial un bloque de 60 viviendas ocupadas en Villalba*. <https://www.elmundo.es/madrid/2015/04/29/55410004e2704edd518b456d.html>

Pan Para Todxs (2015). Comunicado “Comunicado respecto al desalojo del Madrid 12”. <https://panparatodosbis.blogspot.com/2015/05/comunicado-respecto-al-desalojo-del.html>

RTVE (2025). *Informativo Madrid 1* 10/10/2025. <https://www.rtve.es/play/videos/informativo-de-madrid/informativo-madrid-1-10-10-2025/16765586/>

SAREB (2020). Comunicado “Sareb lamenta el incendio de uno de sus inmuebles en Collado Villalba (Madrid)”. <https://www.sareb.es/sareb-lamenta-el-incendio-de-uno-de-sus-inmuebles-en-collado-villalba-madrid/>

Telecinco (2020). *Muere un indigente que estaba siendo atendido por los Servicios Sociales en Villalba*. [https://www.telecinco.es/noticias/sociedad/muere-homeless-atendido-servicios-sociales-villalba\\_18\\_3054720120.html](https://www.telecinco.es/noticias/sociedad/muere-homeless-atendido-servicios-sociales-villalba_18_3054720120.html)



@VillalbaViviend



@VillalbaVivienda



Asamblea de vivienda de Villalba



asambleaviviendavillalba@gmail.com



**únete a la Asamblea de Vivienda de Villalba**

*Asambleas abiertas cada viernes a las 19:00 en el Ateneo (C/ Pardo de Santallana 1)*