

HACIA UN MODELO RENOVADO DE SERVICIOS SOCIALES: INNOVACIÓN Y CALIDAD

MIGUEL JUÁREZ GALLEGO ¹

Como ya conocemos y sabemos, el Sistema de Servicios Sociales es uno de los pilares básicos de los Estados de Bienestar. Después de más de 30 años de recorrido de nuestro Sistema de Servicios Sociales nos encontramos en un momento crucial en el que se debate sobre su remodelación para conseguir un modelo de mayor calidad y mayor eficacia. Se quiere conseguir un modelo que dé respuesta a los nuevos retos y a las nuevas necesidades que le plantea nuestra compleja sociedad, sobre todo en una situación de crisis económica como la que nos encontramos y, que, inevitablemente, supone un aumento de la vulnerabilidad de un número creciente de personas.

«Hacia un Modelo Renovado de Servicios Sociales: Innovación y Calidad» ha sido el tema central sobre el que profesionales, profesores, y alumnos han reflexionado juntos durante dos días en el VIII Foro de Trabajo Social Comillas 2010. Desde el primer momento de su organización, el Comité Organizador del Foro ²

¹ Catedrático de Sociología y Catedrático de Política Social. Director del Departamento de Sociología y Trabajo Social en la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid. E-mail: mjuarez@chs.upcomillas.es

² La organización del VIII Foro de Trabajo Social Comillas 2010 corrió a cargo del Comité formado por los profesores del Departamento de Sociología y Trabajo Social: Pedro José Cabrera Cabrera, Jorge Uroz Olivares, Almudena Juárez Rodríguez, y yo mismo. La organización del foro se hizo en torno a tres ejes fundamentales: tres conferencias marco, dos mesas redondas de debate y discusión, y tres talleres diseñados para la participación de los asistentes. El VIII FORO contó con la presencia y la participación de más de 250 personas, De ellas 140 eran profesionales en ejercicio de Madrid y de otras provincias de España, además de profesores universitarios y alumnos de trabajo social.

El Foro se celebró los días 22 y 23 de abril y en la presidencia del acto solemne de inauguración estuvieron Dña. Concepción Dancausa, Concejala del Ayuntamiento de Madrid, D. Julio Martínez, Vicerrector de Investigación, Desarrollo e Innovación de la Universidad, D. Sebastián, Secretario General de Cáritas Española, D. Manuel Gil Parejo, Decano del Colegio Profesional de los Trabajadores Sociales de Madrid, D. Miguel Juárez Gallego, Director del Departamento de Sociología y Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad Pontificia Comillas.

eligió este tema y con él planteó conseguir un doble: el primer interés se centró en examinar y revisar el actual modelo de Servicios Sociales español, y el segundo interés era centrarse en hacer propuestas de futuro. Para ello se creó un espacio apropiado de crítica y debate en torno al Sistema de Servicios Sociales en el que la calidad y la innovación han sido los ejes centrales sobre los que repensar y remodelar el actual modelo. Con el tema de los Servicios Sociales a examen, el resultado final es que este doble objetivo, examen del modelo y propuestas de futuro, se ha conseguido. Para poner claridad en la exposición de estos objetivos hemos organizado y estructurado los distintos artículos de esta publicación. Para empezar esta presentación creo que es interesante recoger íntegramente las palabras de inauguración de Concepción Dancausa.

En su intervención de inauguración del Foro, la Concejala del Área de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, resumió muy bien dónde estamos y dónde queremos ir en el Sistema de Servicios Sociales de los próximos años resaltando el papel fundamental de dos características esenciales: la innovación y la calidad. Y así, mientras la década de los 80 fue el periodo de creación e implantación de los Servicios Sociales, y la década de los 90 y principios de este siglo hablábamos de crecimiento y consolidación de los mismos, hoy, primera década del siglo XXI, se quiere avanzar en la calidad e innovación de esos servicios y sacar el máximo partido a las mejoras tecnológicas que ya se han ido implantando, y que están facilitando y agilizando enormemente la intervención social. Este esfuerzo permitirá dotar al sistema de las herramientas necesarias para conseguir una cobertura cada vez más universal, coherente con la idea (expresada en la Ley que regula estos servicios) de que todos somos vulnerables y, por tanto, todos podemos necesitar ayuda profesional, técnica o económica en algún momento de nuestra vida.

Ante esta realidad, es necesario saber transmitir a los ciudadanos una noción clara de la identidad y el alcance de los Servi-

El resultado final del VIII FORO de Trabajo Social Comillas 2010 ha sido ciertamente muy interesante por su seriedad, por su rigor, por su profundidad científica, y en esta publicación tenemos ahora la oportunidad de presentar íntegramente todo lo que en él se contó y se vivió.

cios Sociales. Aunque para muchos son grandes desconocidos, los Servicios Sociales son fundamentales para garantizar el bienestar y la cohesión social en nuestras ciudades. ¿Por qué? Porque los Servicios Sociales tienen un papel decisivo en la prevención de los procesos de marginalidad y exclusión social. Y, no lo olvidemos, favorecer la inclusión social ha de ser un objetivo prioritario de todas las Administraciones, como recuerda insistentemente la Unión Europea, que ha declarado 2010 *Año de lucha contra la pobreza y la exclusión social*.

Pues bien, un cometido de tal magnitud no puede concebirse si no es desde el compromiso permanente de mejorar la innovación y la calidad de la atención. El Ayuntamiento de Madrid, desde 1966, está fuertemente comprometido con la mejora de sus Servicios Sociales Generales. Desde la experiencia de todos estos años, creo que podemos identificar al menos cuatro elementos clave para lograr unos Servicios Sociales de calidad: 1. La orientación permanente hacia el usuario; 2. Las plantillas adecuadas; 3. La diversificación, y 4. La flexibilidad de los servicios. A estas cuatro cuestiones nos referiremos brevemente a continuación:

1. *La orientación permanente hacia el usuario* es imprescindible en nuestras sociedades modernas, cambiantes y con ciudadanos cada vez más informados y conscientes de sus derechos. En este contexto es esencial la comunicación y la información: es la forma de que los ciudadanos-usuarios puedan acceder a los servicios sociales. Una herramienta eficaz para dar a conocer los recursos son las cartas de servicios y, por eso, han sido una apuesta firme del Ayuntamiento de Madrid. Así, se ha elaborado la carta del servicio de teleasistencia y la de los centros de día de mayores; además está próxima la aprobación de la del Samur Social, y en proceso de elaboración la del servicio de ayuda a domicilio. Pero el mayor logro en este ámbito ha sido la carta de servicios de los Centros de Servicios Sociales, que recoge el carácter globalizador e integrador de la atención social primaria.
2. *Las plantillas adecuadas*. Concepción Dancausa ha mencionado también la importancia de *contar con plantillas adecuadas*. Los profesionales que prestan los servicios son el principal recurso para la intervención social y, por ello, es necesario

cuidar su formación y motivación. La dotación de profesionales del trabajo social ha aumentado en la ciudad de Madrid un 45% desde 2003, lo que ha permitido alcanzar una ratio de un profesional por cada 5.486 habitantes (un dato relevante, si tenemos en cuenta que, por ejemplo, en 1998 había un trabajador social de Zona por cada 16.700 habitantes). Este refuerzo en la plantilla ha ido acompañado de una fuerte inversión en la construcción y equipamiento de nuevos centros de servicios sociales, que desde diciembre de 2008 abren también por la tarde, en horario continuado de atención de 9 a 20 horas.

3. *La diversificación.* En tercer lugar es necesario disponer de una red de servicios diversificados para adaptarlos a las necesidades cambiantes de la ciudadanía y poder dar respuestas distintas a situaciones distintas. Se recuerda aquí que los servicios sociales madrileños ofrecen prestaciones económicas (ayudas para situaciones de necesidad o emergencia social, renta mínima de inserción); materiales (teleasistencia, ayuda a domicilio, plazas en centros de día, residencias para mayores y menores, actividades de prevención e inserción social) y técnicas (atención profesional y orientación personalizadas). En los últimos años, se ha incrementado y dotado de mayor accesibilidad las prestaciones y servicios, especialmente los destinados a las personas mayores, las familias, los menores, y las personas sin hogar. En definitiva, a los grupos que se han considerado especialmente vulnerables en una situación de crisis como la actual.
4. *La flexibilidad de los servicios.* Y es aquí donde entra en juego el concepto de flexibilidad dice Dancausa. Para llegar a todos, a veces es necesario acercar la montaña a Mahoma. Por eso, en el Ayuntamiento se sienten especialmente orgullosos del Samur Social, que supuso sacar los servicios sociales municipales a la calle, acercándolos a los ciudadanos con más dificultades para acceder a ellos. Con el Samur Social, que ya ha cumplido cinco años, el Ayuntamiento de Madrid ha conseguido ofrecer «despachos sin puertas», abiertos 24 horas al día y 365 días al año.

Estos cuatro elementos referidos por Concepción Dancausa, y que acabamos de presentar, están presentes en el *Plan de Atención*

Social Primaria que el Ayuntamiento de Madrid elaboró en 2008, con el doble objetivo de garantizar una atención social homogénea en los veintiún distritos de la ciudad y de dotar al sistema de las herramientas necesarias para responder, de forma ágil y eficaz, a las necesidades de los madrileños. Este Plan, que estará vigente hasta 2011, se redactó teniendo en cuenta las expectativas y deseos de mejora de los usuarios actuales y potenciales y también de los profesionales que dedican sus esfuerzos a la prestación de estos servicios. Sólo de ese modo se pueden alcanzar los objetivos de calidad e innovación que, en todo momento, perseguimos.

Como resumen de esta intervención podemos decir que los servicios sociales promueven el bienestar y la cohesión social, previenen situaciones de riesgo y compensan las carencias de apoyo social. Su ámbito de actuación es complejo por la diversidad de usuarios a los que atienden y por la necesidad de adaptarse a los cambios sociales. Lo cual obliga a mantenerse en un constante proceso de mejora, orientado a reforzar la satisfacción de los ciudadanos desde la innovación y la calidad de los servicios.

Hasta aquí las palabras de la intervención de inauguración del foro de la Concepción Dancausa, Concejala del Área de Servicios Sociales y Familia del Ayuntamiento de Madrid. Ahora, siguiendo con la idea central de «Los Servicios Sociales a Examen», expondremos brevemente los resúmenes de los artículos que los distintos autores han participado en el VIII Foro de Trabajo Social Comillas, y que los hemos agrupado temáticamente en las cuatro partes siguientes: 1.º El cambio y mejora del modelo; 2.º El papel de la ciudadanía en la innovación; 3.º La importancia de los agentes sociales en la calidad, y 4.º Los retos y oportunidades para el Trabajo Social y los Servicios Sociales.

1. EL CAMBIO Y MEJORA DEL MODELO

Tres son los artículos que integran este apartado y que nos hablan de: *la identidad y futuro de los Servicios Sociales; el perfeccionamiento técnico e institucional de los Servicios Sociales; y las estrategias y oportunidades de cambio y mejora de los Servicios sociales municipales.*

En «La identidad y futuro de los Servicios Sociales», Antonio Gutiérrez Resa parte de la idea central de que la identidad la dan los valores en uso. Y en ese sentido hace un excelente análisis de los valores propios de los Servicios Sociales desde los años 60 hasta la actualidad. Igualmente Gutierrez Resa compara los valores señalados con los valores del conjunto de la sociedad. El resultado que ofrece muestra notables coincidencias a lo largo de cincuenta años. Los valores finales y, en menor medida instrumentales, con que surgen los Servicios Sociales en *El Plan CCB* (1960), apenas si harán acto de presencia en el *Plan Concertado: Plan de Servicios Sociales Comunitarios para toda España* que conciertan las tres administraciones (1988). Once años después del Plan Concertado, surgen nuevos valores finales, mientras que otros se debilitan por escasez de valores instrumentales o prestaciones y equipamientos. En la actualidad es un hecho el cambio de rumbo en los Servicios Sociales Comunitarios por la aparición de valores emergentes que se sustentan en valores de cambio y valores permanentes. Valores que, al mismo tiempo, denotan la doble composición de los denominados valores materialistas y valores postmaterialistas.

Por su parte Demetrio Casado habla del «Perfeccionamiento técnico e institucional de los Servicios Sociales». Su artículo contiene una selección de criterios y propuestas concernientes a la reforma de las políticas públicas de Servicios Sociales en España. Unos y otras se refieren a los aspectos técnicos de dicha rama del bienestar social, a los jurídico-institucionales, a los financieros y a los de gestión administrativa. Para Demetrio Casado son de obligada mención estos antecedentes del documento aquí publicado: 1. Se basa en trabajos gestionados por el Seminario de Intervención y Políticas Sociales especialmente en relación con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y 2. Es transcripción con ligeras adaptaciones de un documento adoptado y publicado por dicho Seminario.

María Jesús Brezmes nos presenta un magnífico estudio sobre «Estrategias y oportunidades de cambio y mejora de los Servicios Sociales Municipales». El artículo parte de afirmaciones esenciales que conforman un planteamiento marco sobre los Servicios Sociales y el papel de las entidades locales. Trata de identificar, en primer lugar, la razón de ser de los Servicios Sociales Municipales

en el contexto de un Sistema de Servicios Sociales del que se destacan sus dificultades internas ante los procesos de cambio social, organizativo, económico y tecnológico; en segundo lugar se describen sucintamente las tendencias del entorno y la posición de las organizaciones de Servicios Sociales y los avances realizados en ellas; y el tercer bloque de contenidos resume las propuestas en materia de dirección estratégica, calidad y tecnologías de información y comunicación, para pasar a plantear un enfoque básico para la simplificación de las estructuras de los Servicios Sociales Municipales, y la organización de servicios y equipamientos; y por último se indica la necesidad de suficiencia presupuestaria, indicando muy someramente fuentes de financiación.

2. EL PAPEL DE LA CIUDADANÍA EN LA INNOVACIÓN

El segundo bloque de artículos que nos hablan de *Los Servicios Sociales a Examen* son los que resaltan el papel de la ciudadanía en la innovación de los Servicios Sociales desde tres planteamientos diferentes. Alberto Martín Pérez centra su trabajo en «La práctica cotidiana de los derechos de ciudadanía en los Servicios Sociales Públicos de Bienestar»; Luis San Juan nos presenta el sugerente título de «el “poder de los despachos” y el poder vivir con dignidad»; y Óscar Trujillo Díaz nos habla del «Ciudadano, usuario, cliente, necesitado...» y se pregunta *¿qué hay detrás de las palabras?* Veamos a continuación brevemente cada uno de ellos.

Alberto Martín en «La práctica cotidiana de los derechos de ciudadanía en los Servicios Sociales Públicos de Bienestar» analiza el acceso a los derechos sociales entendidos como derechos de ciudadanía. Es un artículo muy interesante y en él plantea que más allá del reconocimiento formal, se estudia la práctica de los derechos en la relación entre los ciudadanos y la Administración. Analiza las interacciones entre funcionarios y ciudadanos que se posicionan de manera diferente ante los derechos sociales, desde la total conciencia de la titularidad al absoluto desconocimiento de derechos y procedimientos. Se observa el papel que juegan los funcionarios en el tratamiento de esta diversidad. Veremos si, a través de un trato diferenciado, los funcionarios reproducen

estereotipos, o bien actúan con el fin de garantizar la igualdad de acceso.

Por su parte, Luis San Juan en «El “poder de los despachos” y el poder vivir con dignidad» plantea que la renovación de los Servicios Sociales exige un análisis de su marco socio-político e institucional. Desde un enfoque crítico, este marco se nos revela: burocratizado, sometido a las leyes del mercado y un instrumento de control social. Sus trabajadores quedan asimilados a oficinistas e inspectores y los necesitados a clientes o usuarios de un nuevo «nicho» económico; su despersonalización es condición necesaria para negar la injusticia social y su necesaria y justa reparación. Este modelo que se fagocita en los «despachos» impide a los desfavorecidos exigir respeto a su dignidad y reivindicar su derecho a alimentos, salud, vivienda, trabajo y cultura.

Y Oscar Trujillo nos habla del «Ciudadano, usuario, cliente, necesitado...» y se pregunta «¿qué hay detrás de las palabras?».

3. LA IMPORTANCIA DE LOS AGENTES SOCIALES EN LA CALIDAD

Sobre la importancia de los agentes sociales en la calidad de los Servicios Sociales escriben cinco autores desde distintos contextos: María Isabel López Serrano escribe desde el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, Rosa María García Andrés nos presenta la importancia de la participación ciudadana en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Fuenlabrada, Miguel Angel Millán Asín nos da la visión, interés e importancia que tiene el Tercer Sector, David Mustieles Muñoz nos plantea la importancia de los agentes de iniciativa privada, y Jesús Peiró Viana presenta la perspectiva del ejercicio libre de la profesión. Veamos a continuación cada uno de ellos.

María Isabel López Serrano en su artículo: «El Sistema Público de Servicios Sociales, garantista de los derechos sociales de la ciudadanía, responsabilidad de las tres administraciones», propone un recorrido por la realidad actual, resaltando sus debilidades y también las oportunidades que tenemos en nuestras leyes, tal vez olvidadas, y hace una propuesta desde el Colegio de Trabaja-

dores Sociales de Madrid para reactivar la consolidación de los Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid con una defensa de los trabajadores sociales como profesionales de referencia.

Por su parte, Rosa María García Andrés comenta que «La participación sectorial en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Fuenlabrada» se organiza en base al Consejo Local de Bienestar Social, constituido en 1991 como máximo órgano de participación comunitaria de los Servicios Sociales, y en base a tres foros de participación sectorial: Inmigrantes, Adolescentes y Personas con Discapacidad. Existen además otros espacios de participación como son: el recientemente creado Observatorio Municipal de la Dependencia, y otros espacios en los que tiene cabida la participación directa del ciudadano: Programa de Voluntariado, Agentes Locales Interculturales y el Grupo Promotor de participación y Desarrollo.

Desde un planteamiento diferente, Miguel Ángel Millán Asín, claro y conciso en su exposición, presenta su reflexión titulada: «Los agentes sociales en el Sistema de Servicios Sociales de calidad. Inquietudes y retos desde el tercer Sector», empieza planteando una serie de inquietudes en torno al papel de los agentes sociales en el sistema de servicios sociales, centradas especialmente en torno a los conceptos de responsabilidad, titularidad y gestión pública o privada de los servicios sociales. A continuación se exponen doce retos que considera necesario afrontar para un mejor funcionamiento de los servicios sociales.

En el artículo de David Mustieles: «Calidad e innovación en Servicios Sociales de iniciativa privada», se puede ver el papel que desempeña la calidad y la innovación en las organizaciones prestadoras de servicios sociales y en el contexto actual de fuerte crisis financiera y económica. Analiza además algunas de las dificultades más habituales que pueden encontrarse a la hora de desplegar sistemas de gestión de la calidad y de la innovación apuntando de forma muy breve y resumida algunas ideas, vías y estrategias de abordaje de dichas dificultades.

Y desde un planteamiento diferente, desde el ejercicio libre la profesión, Jesús Peiró Viana habla de «La visibilización de los trabajadores sociales desde la perspectiva del ejercicio libre de la profesión». Jesús Peiró dice que reconocer y legitimar a los trabajadores sociales como agentes sociales dentro y fuera del Sis-

tema de Servicios Sociales es tan fácil como «abrir las puertas» de la intervención social desde todos los enfoques posibles. Visibilizar el Ejercicio Libre de la Profesión pasa por varias estaciones: desde la universidad hasta el propio ejercicio profesional, sin olvidarse del papel que los Colegios Oficiales pueden otorgar a dicha modalidad. Las nuevas prácticas profesionales y los nuevos ámbitos de intervención hacen imprescindibles las sinergias entre la Investigación, el Desarrollo y la Innovación propias de nuestra disciplina.

4. RETOS Y OPORTUNIDADES PARA EL TRABAJO SOCIAL Y LOS SERVICIOS SOCIALES

Cuatro campos o áreas a potenciar nos parece interesante resaltar como retos y como nuevas oportunidades para el trabajo social y los servicios sociales: 1.º Trabajo social y vivienda; 2.º Trabajo social y empresa; 3.º Trabajo social y prisiones, y 4.º Economía social. De estos cuatro campos dan buena cuenta los artículos que siguen a continuación de María José Alonso, de Elena Rodríguez Conejero, de Alberto José Olalde, y de Miguel Urrea.

El artículo de María José Alonso, titulado «Exclusión residencial y vivienda», consta de dos bloques: por un lado hace un breve recorrido sobre del fenómeno del chabolismo en la Comunidad de Madrid y sobre los modelos de intervención impulsados desde las administraciones públicas para hacer desaparecer estas barriadas de miseria, y por otro lado hace una exposición sobre los objetivos, fines y naturaleza del Servicio de Asistencia Vecinal, ASIVECAM, que la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio pone en marcha para favorecer la integración de las familias adjudicatarias de vivienda pública promovida por el IVIMA. Es, sin duda, un artículo interesante y abre nuevos horizontes para el trabajo social en vivienda.

Por su parte el artículo de Elena Rodríguez Conejero titulado «Alternativas para el trabajo social de empresa», es quizás una de las áreas menos conocidas en la profesión, pero desde su nacimiento hasta nuestros días ha tenido que adaptarse tanto a los cambios en las empresas como en los servicios de protección

social. En esa adaptación se han perdido muchos profesionales, que han trabajado intensamente, pero en la sombra o lidiando con un modelo de empresa demasiado centrado en los resultados y muy poco en el cuidado de su recurso humano. Es en la actualidad donde se reconoce al fin la relación entre el bienestar del trabajador y su rendimiento y el trabajador social tiene un papel aglutinador de los factores personales, sociales y contextuales que afectan a la productividad tanto del trabajador como de la organización en general. El objetivo pues es hacer mejores empresas, exitosas y socialmente comprometidas, acordes con una verdadera Responsabilidad Social Corporativa. Es por tanto el momento de retomar este importante papel del trabajador social en las empresas y demostrar la rentabilidad de nuestra labor.

En el artículo de Alberto José Olalde Altarejos, titulado «Mediación y justicia restaurativa: Innovaciones metodológicas del trabajo social en la jurisdicción penal», podemos ver una reflexión sobre la mediación víctima-ofensor dentro del paradigma de la justicia restaurativa. Se avanza en la perspectiva metodológica desde las lentes del trabajo social, dando a conocer los elementos presentes de innovación social. Se explica el modelo humanista de mediación y sus implicaciones prácticas esenciales. La justicia restaurativa se concibe como un paradigma teórico y práctico que entiende la respuesta a los delitos desde la obligación por atender y reparar el daño, por satisfacer las necesidades de las personas involucradas y por su participación —e incluso la de miembros de la comunidad— en dar respuesta a lo ocurrido. Pone énfasis en atender las necesidades de personas infractoras y víctimas permitiendo que los vínculos y relaciones rotas por lo ocurrido puedan reconstruirse. Los valores de respeto, responsabilidad y relación interpersonal son ejes de cualquier proceso restaurativo.

Y el artículo de Miguel Urrea Canales nos presente una interesante visión sobre «El papel de la economía social en los regímenes del bienestar: Una alternativa a explorar en tiempos de crisis». Este autor resalta como en las áreas clave del estado del bienestar, como pueden ser la educación, la salud, la vivienda, la previsión social o el empleo, podemos encontrar puntos de vista teóricos acerca de lo público (equiparándolo al Estado), lo privado (equiparándolo con el modelo capitalista tradicional) y el tercer sector (equiparándolo con el voluntariado). Pues bien, en esas áreas

de vital importancia la economía social es capaz de articularse una propuesta que entiende lo público como lo comunitario, lo privado como un mercado que puede ser capaz de anteponer las personas al capital y el tercer sector como área de participación social a través de la actividad económica. En esta línea, la economía social ofrece soluciones concretas y modelos eficientes en cada una de las áreas anteriormente citadas: cooperativas educativas, cooperativas que operan en el área sanitaria, cooperativas de vivienda, mutuas de previsión social y empresas de inserción o centros especiales de empleo en el área laboral. Todas estas figuras pueden jugar un importante papel, no sólo para amortiguar los efectos de la crisis, sino para construir alternativas de futuro desde el trabajo social.

Creo que todos los artículos este número monográfico de la *Revista Miscelánea Comillas* sobre *Los Servicios Sociales a Examen*, pueden contribuir a la reflexión y a dar ideas y pistas pensando en la construcción de «Un modelo renovado de Servicios Sociales desde la Innovación y la Calidad». Por eso quiero agradecer a todos los que han participado en este número monográfico de la revista su colaboración porque con ella han hecho posible esta publicación. Y mi mayor deseo es que los lectores puedan disfrutar de su lectura y, en la medida en que ello sea posible, logren sacar provecho de la misma y también puedan añadir valor a sus propias reflexiones personales.