

# El/la profesional de referencia como derecho de las personas usuarias de los Servicios Sociales:

el/la trabajador/a social como profesional de referencia de la Atención Social Primaria

VERSIÓN CON ANEXOS



marzo de 2021

### **Cómo citar este documento:**

Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid. (2021). *El/la profesional de referencia como derecho de las personas usuarias de los Servicios Sociales: el/la trabajador/a social como profesional de referencia de la Atención Social Primaria.*

Han participado en la elaboración de este documento las siguientes personas (por orden alfabético) miembros de la Comisión de Atención Social Primaria y de la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid:

Cubero García, Marta. Colegiada 25-5476

Gallego Obieta, Verónica. Colegiada 25-7353

Menéndez Palomo, María. Colegiada 25-7337

Novillo García, Belén. Colegiada 25-5870

2

### **Comisión de Atención Social Primaria:**

Fernández del Rey, Rosa. Colegiada 25- 479

Fernández Tascón, M<sup>a</sup> Teresa. Colegiada 25-4989

López Serrano, M<sup>a</sup> Isabel. Colegiada 25-2772

Naranjo Iglesias, Ana Teresa. Colegiada 25-3478

Ramón Callejo, Cristina. Colegiada 25-2627

Sanz Redondo, Santiago. Colegiado 25-7511

Torreadrado Boal, Paula. Colegiada 25-1556

Ureña Campaña, Mar. Colegiada 25-5478

## ÍNDICE

1. **Introducción y objetivos.**
2. **Marco de referencia: la profesión de Trabajador/a Social en España, garantía deontológica y de especialización profesional.**
3. **El trabajo social como profesión de referencia en atención social primaria de Servicios Sociales.**
4. **El Diagnóstico Social, herramienta propia del Trabajo Social, como prestación garantizada del sistema de Servicios Sociales.**
5. **Visión holística:**
  - Coordinación y liderazgo.**
6. **El papel de las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria durante el COVID19.**
7. **Conclusiones y retos de futuro.**
8. **Bibliografía.**
9. **Anexos.**

## 1. Introducción y objetivos

Ante el proceso abierto por la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad para la aprobación de una nueva Ley de Servicios Sociales, el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid está contribuyendo con diferentes trabajos y documentos a la necesaria reflexión y debate previos<sup>1</sup>.

En este documento *El/la profesional de referencia como derecho de las personas usuarias de los Servicios Sociales: el/la trabajador/a social como profesional de referencia de la Atención Social Primaria* se pretende:

- reflexionar y argumentar la importancia del profesional de referencia como derecho de las personas usuarias del sistema,
- revisar la consolidada trayectoria y aporte de las/os trabajadoras/es sociales como profesionales de referencia, y
- señalar algunos retos de futuro, con especial mención a la propuesta de reconocimiento del diagnóstico social (instrumento propio del trabajo social) como prestación garantizada y derecho reconocido en la nueva ley de servicios sociales.

La vigente ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (2003) introdujo la figura del Profesional de Referencia, *“cuya existencia se contempla como un derecho de las personas en relación a los servicios sociales, siendo su papel el de orientar y acompañar a la persona en todo el proceso de intervención social”* y determinando que dicho profesional de referencia es un/a **trabajador social/a en el nivel de Atención Social Primaria** y aquel miembro del equipo multidisciplinar que se determine, conforme a la específica composición de cada equipo, en el nivel de Atención Social Especializada<sup>2</sup>.

Una de las dificultades en el desarrollo del sistema de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid (y por ende para el profesional de referencia como derecho ciudadano) ha sido la falta de desarrollo de la Ley, incluyendo la ausencia de determinación de ratios a la que se comprometía la propia Ley.

En la actualidad en la Comunidad de Madrid las/os trabajadores/as sociales son profesionales de referencia de la Atención Social Primaria. Más de 1.100 trabajadoras/es sociales (dependientes de las administraciones locales) garantizan el acceso al sistema de servicios sociales, el diagnóstico social e intervención social con las personas usuarias. A la vez son un importante nodo de referencia, tanto a nivel comunitario con el trabajo y la coordinación con otros sistemas (sanitario, educativo, etc.) facilitando así la denominada **integración horizontal**; como la **integración vertical** cuando como profesionales de referencia de la Atención Social Primaria propician itinerarios de intervención social en su caso con las diferentes redes de atención social especializada que correspondan.

<sup>1</sup> Colegio Oficial Trabajo Social Madrid (2020) Aportaciones en el proceso de consulta pública Anteproyecto de Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

<http://www.comtrabajosocial.com/documentos.asp?id=3124>

Colegio Oficial Trabajo Social Madrid (2018). “La Historia Social, herramienta del Trabajo Social”.

<http://www.comtrabajosocial.com/documentos.asp?id=2754>

<sup>2</sup> Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. (artículo 25).

## 2. Marco de referencia: la profesión de Trabajador/a Social en España, garantía deontológica y de especialización profesional

El trabajo social es una profesión con un alto grado de consolidación en España, respondiendo a todos los parámetros de lo que a nivel sociológico y en el ámbito institucional europeo se entiende por profesión: formación superior, autonomía y capacidad autoorganizativa, código deontológico y espíritu de servicio<sup>3</sup>. Los parámetros del acto profesional son por tanto la independencia, responsabilidad y control (*Unión Profesional, 2009*).

La profesión de Trabajo Social en España se considera por tanto como *regulada con reserva de actividad y protección del título*<sup>4</sup> y para poder ejercer se requiere del correspondiente título de Diplomado/a o Grado en Trabajo Social (nivel 2 MECES) y la colegiación en el Colegio Oficial de Trabajo Social correspondiente<sup>5</sup>. Todo ello supone una garantía de calidad y de mejora continua.

A ello se añade el mandato y compromiso de las/os profesionales del trabajo social con su **Código Deontológico** aprobado por la organización colegial, y que responde a la potestad pública que la Ley delega en favor de los colegios para ordenar- como señala la Ley de Colegios Profesionales- la actividad profesional de los colegiados/as, velando por la ética y dignidad profesional y por el respeto debido a los derechos de las personas usuarias. (*Unión Profesional, 2009*).

Las trabajadoras y trabajadores sociales desempeñan su trabajo en el ámbito de las políticas públicas, aunque a nivel profesional pueden ejercer tanto como funcionarias/os; personal laboral al servicio de la administración; o por cuenta propia o por cuenta ajena tanto en el ámbito lucrativo como en el tercer sector de acción social.

Con relación al contenido de su trabajo existe diversa regulación que reserva específicamente determinadas actividades a los profesionales del trabajo social en el ámbito de los Servicios Sociales: ser profesional de referencia en la Atención Social Primaria; elaborar el Plan Individual de Atención, o hacer el trámite de urgencia o motivar la necesidad de revisión del PIA; o el trámite de consulta previo. Así mismo en lo referente a Renta Mínima de Inserción, al trabajador/a social de los centros municipales de Servicios Sociales, se le reserva por ejemplo la acreditación de circunstancias o requisitos a través de informe social cuando no sea posible hacerlo documentalmente o para motivar el reconocimiento excepcional; así como el *diagnóstico de la situación, ejecución y seguimiento del Programa Individual de Inserción (art.30 y 52.2 del Reglamento RMI* <sup>6</sup>).

**Ver Anexo 1: referencias legislativas sobre el trabajo social.**

<sup>3</sup> Definición procedente de la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias

<sup>4</sup> Consejo General del Trabajo Social <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/la-ce-recoge-en-su-web-el-trabajo-social-como-profesion-regulada/3908/view> y Regulated Profession database (Comisión Europea) ([https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/index.cfm?action=regprof&id\\_regprof=448&id\\_profession=4030&tab=countries&quid=2&mode=asc&pagenum=4-](https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/index.cfm?action=regprof&id_regprof=448&id_profession=4030&tab=countries&quid=2&mode=asc&pagenum=4-)

<sup>5</sup> Colegio Oficial Trabajo Social de Madrid <http://www.comtrabajosocial.com/paginas/estatutos-y-otra-normativa/> y Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajo Social de España (Consejo General del Trabajo Social) [https://www.cgtrabajosocial.es/internacional\\_trabajadorespa%C3%B1a](https://www.cgtrabajosocial.es/internacional_trabajadorespa%C3%B1a)

<sup>6</sup> Decreto 126/2014, de 20 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid.

### 3. El Trabajo Social como profesión de referencia en atención social primaria de Servicios Sociales

La competencia autonómica en materia de servicios sociales y la ausencia de normativa marco (sobre todo en relación con la atención social primaria) “ha conducido a un panorama muy diverso en cuanto a normas, prestaciones y servicios”<sup>7</sup>. No obstante, sí podemos señalar que uno de los estándares similares en la mayoría de las Comunidades Autónomas es la reseña al profesional de referencia como derecho del usuario/a y la reserva de dicho ejercicio como profesional de referencia en la Atención Social Primaria (o Servicios Sociales Comunitarios, o de Base según las distintas denominaciones) al trabajador/a social.

Fruto del esfuerzo de armonización entre las CCAA y la administración estatal fue el Catálogo de Referencia de Servicios Sociales de 2013 con rango de acuerdo de Conferencia sectorial y que recoge El derecho de las personas usuarias a tener un/a profesional de referencia que éste sea un/a trabajador/a social, “al menos en el ámbito de los servicios sociales de atención primaria, con la finalidad de asegurar la integralidad y continuidad en la intervención” (MSSSI, 2013, 45).

Posteriormente a este Catálogo, hay que señalar que las últimas leyes autonómicas de servicios sociales aprobadas (todas ellas con avances en enfoque de derechos) vuelven a reconocer como derecho de la persona usuaria el contar con un profesional de referencia y la reserva de dicho papel al trabajador/a social: Andalucía 2016, Valencia 2019, Canarias, 2019.

Por tanto, podemos concluir que a pesar de la “diversidad normativa” fruto de la competencia autonómica, la determinación de el/la trabajador/a social como profesional de referencia cuenta en España con una largatrayectoria ya consolidada a nivel normativo e institucional.

**Ver anexo 2:** leyes autonómicas que contemplan al Trabajador/a Social como profesional de referencia.

<sup>7</sup> Catálogo de Referencia de Servicios Sociales. (MSSSI, 2013).  
<https://www.mscbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/docs/CatalogoServiciosSociales.pdf>

## **4. El Diagnóstico Social, herramienta propia del Trabajo Social, como prestación garantizada del sistema de Servicios Sociales<sup>8</sup>**

El diagnóstico social se presenta como derecho y prestación garantizada en la mayoría de las leyes autonómicas de servicios sociales de segunda y tercera generación; no obstante, para avanzar en la concreción de ese derecho, compartimos la necesidad de avanzar en el desarrollo conceptual del mismo (Ormaetxea et al, 2020) ya que se trata de un instrumento propio del trabajo social en cualquier ámbito en que se ejerza (servicios sociales, sanidad, justicia, etc.). En el sistema de servicios sociales el trabajo social asume el rol de referencia, incluyendo la responsabilidad del diagnóstico social (Cury y Arias, 2016 en Ormaetxea et al, 2020).

El diagnóstico social constituye la valoración profesional y la descripción valorativa y la evaluación de las necesidades sociales de las personas que solicitan nuestra intervención profesional y cuyo objeto es determinar la intervención más adecuada.

- Supone una interacción relacional con la persona, su entorno y sus redes de apoyo.
- El propio proceso de valoración diagnóstica ya supone un cambio en la persona e inicia la intervención social. El diagnóstico no solo es un proceso de estudio, encamina e inicia la acción. Puede y debe generar cambios en la persona, familia o grupos.
- Es un acto intelectual mediante el que se emite un juicio profesional sin enjuiciar a la persona, supone un juicio sobre las necesidades sociales, interpretado bajo criterios profesionales y enmarcado en un acto profesional.
- Es una fase más de un proceso metodológico dinámico y no rígido, pero muy importante a su vez tanto por su dimensión de acogida, contacto e interrelación, como por su importancia frente a otras fases como la intervención, evaluación o el acceso a determinadas prestaciones y/o servicios.
- El diagnóstico debe incluir las situaciones de malestar que se producen en los entornos sociales de las personas. El análisis de la interacción de las personas con su medio (familia, grupo de convivencia, comunidad) y también cómo se relaciona con los sistemas de protección social.
- Dicho diagnóstico debe no solo identificar necesidades, carencias y deficiencias sino añadir las potencialidades de la persona. Debe suponer en sí mismo un valor añadido para la persona. Debe contener los recursos con los que cuenta la persona en interacción, sus recursos relacionales, sus competencias personales, emocionales, así como la valoración y el significado que cada persona atribuye a su situación.

<sup>8</sup> Este punto está fundamentalmente centrado en el artículo: Ormaetxea Cazalis, I. Duque Carro, T.; Laka Eskauriaza, A. "El desarrollo conceptual del diagnóstico social: en juego la identidad y pervivencia del trabajo social como disciplina científica" en Servicios Sociales y Política Social (Abril-2020). XXXVII (122), 11-49

- El Diagnóstico Social es un instrumento exclusivo del trabajo social: todas las profesiones de ayuda diagnostican, pero no hacen “diagnóstico social” que es la denominación histórica del diagnóstico del Trabajo Social <sup>9</sup>.

En concreto, la centralidad del diagnóstico social en el sistema de servicios sociales viene marcada por la coincidencia del objeto del trabajo social con el propio “objeto” del sistema de servicios sociales: las interacciones humanas y las dificultades y problemas de las personas en dicha interacción social.

El diagnóstico social debe incorporar, en una primera fase inicial, una valoración inicial-también realizada por el profesional de trabajo social- que constata la necesidad de iniciar una intervención y una atención que requiera un seguimiento y que determine la idoneidad o necesidad de realizar dicha intervención profesional en el ámbito de los Servicios Sociales. Dicha valoración se debería establecer en base a criterios comunes de exploración consensuados por el propio sistema. Es importante que dicha valoración pueda determinar o no el acceso al sistema de Servicios Sociales o determinar la necesidad o no de intervención social así como aquellos servicios, prestaciones o recursos de los que se dispondrán para responder adecuadamente a las necesidades sociales detectadas y que puedan ser de ayuda es este proceso.

El diagnóstico social se determinará en un contexto colaborativo con la persona usuaria, así como el plan de Intervención personalizado, incluyendo objetivos, propuestas y acciones a realizar. Este plan de Atención e Intervención personalizada supone una importante orientación para la persona y determina el seguimiento, las acciones y la evaluación de dicho proceso.

Siguiendo la estela de algunas leyes autonómicas vigentes consideramos que el diagnóstico social debe aparecer como derecho de las personas usuarias del sistema, detallando, además, que se disponga de dicho diagnóstico por escrito, en un lenguaje claro y accesible, y que a su vez suponga a disponer en un plazo razonado de tiempo, de un plan de atención personalizada en la que propia persona/familia pueda participar.

Ser consciente de la necesidad de reserva de denominación y de actividad del diagnóstico social ayudará a su vez a dar mayor garantía al diagnóstico social como prestación garantizada para la ciudadanía.

El hecho de incidir en la centralidad de la profesión del trabajo social no resta importancia a la interdisciplinariedad, y a una práctica social compartida. Son necesarios los conocimientos e intervenciones desde diferentes disciplinas, como la psicología, educación social, etc., para el abordaje de realidades cada vez más diversas y complejas. Sin embargo, será el enfoque globalizador, generalista y totalizador, del Trabajo Social, el que puede ofrecer una interpretación diagnóstica de las situaciones, tanto en su análisis de las necesidades de la persona y su contexto como en base al objeto del trabajo social.

<sup>9</sup> “Social Diagnosis” (Diagnóstico Social) de Mary. E. Richmond, Editado en 1917 .M. Richmond presentó esta sistematización de la práctica de la profesión tras 15 años de trabajo y estudio de 2.800 casos.

## 5. Visión holística: coordinación y liderazgo

Con la aparición del Plan Concertado de Servicios Sociales, las trabajadoras sociales se fueron convirtiendo en una figura habitual y un referente en los pueblos y barrios de toda España alcanzando una presencia relevante en todos los ámbitos de los Servicios Sociales.

Como profesionales de referencia y tal y como marcan las leyes, se encargan de asegurar la integralidad, el acompañamiento social y continuidad en la intervención, siendo responsables de la historia social y el interlocutor principal que vele por la coherencia, la coordinación con los demás sistemas de bienestar y la globalidad del proceso de atención (MSSSI,2013). Garantiza y lidera por tanto un enfoque integral y eficiente de los procesos de intervención, así como un acompañamiento de calidad y facilita un tránsito amable de la persona y/o familia usuaria por los diferentes niveles del sistema o entre diferentes sistemas.

Todo lo anterior es posible ya que en la formación específica de los estudios universitarios de Trabajo Social - perteneciente al Área de Conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales<sup>10</sup> - se priman competencias profesionales específicas como: amplio conocimiento de la conducta humana y el entorno social con énfasis especial en la relación de la persona con su entorno, así como su conocimiento especializado de los sistemas públicos de protección<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> [Acuerdo de 8 de abril de 1991](#), de la Comisión Académica del Consejo de Universidades, por el que se añade el área de conocimiento «Trabajo Social y Servicios Sociales» a las áreas que figuran en el anexo del Real Decreto 1431/1990.

<sup>11</sup> [Libro Blanco del título de Grado en Trabajo Social](#). (Vazquez, O.2005, 284)

## 6. El papel de las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria durante el COVID19

No podemos dejar de mencionar - dado el momento que estamos viviendo con las graves consecuencias sociales del COVID-19- algunas cuestiones que consideramos clave sobre el aporte de los profesionales del Trabajo Social durante la pandemia:

**Compromiso profesional de las trabajadoras sociales en diferentes ámbitos:** Durante la pandemia del COVID-19 ha quedado patente el compromiso de las/os profesionales del trabajo social como elemento de apoyo a la ciudadanía en un momento de grave crisis sanitaria, social y económica en todos los ámbitos de intervención (hospitales, residencias de personas mayores, centros de servicios sociales y centros de salud, programas y servicios dirigidos a familias, infancia y adolescencia, centros y programas para personas sin hogar, recursos para personas con diversidad funcional, etc.).

**Reconocimiento institucional al papel técnico de trabajo social:** durante la pandemia de la Covid-19 desde el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 se han publicado diferentes documentos y recomendaciones para los Servicios Sociales. En dichos documentos, se relaciona la prescripción facultativa con el profesional de referencia de Servicios Sociales de Atención Primaria que según el Catálogo de Referencia de Servicios Sociales de 2013, será el/la trabajador/a Social.

**Visibilización de las trabajadoras y trabajadores sociales en los medios de comunicación como una profesión con un importante rol frente a las consecuencias de la pandemia:** los medios se han hecho eco del papel protagonista del trabajo social durante el COVID-19, desde varios enfoques, pero siempre valorando la trascendencia que nuestra profesión estaba teniendo en la situación de emergencia y en la gestión de la crisis.

*Ver anexo 3: Recomendaciones institucionales sobre el trabajo social durante la pandemia y notas de prensa.*

## 7. Conclusiones y retos de futuro.

### Conclusiones:

- La futura normativa de servicios sociales debe seguir incorporado el derecho de las personas usuarias al profesional de referencia: ante principios como el “modelo de atención centrado en la persona” o el avance en el enfoque de derechos, el profesional de referencia es una concreción de dichas aspiraciones.
- Así mismo la nueva ley debe determinar que las/os trabajadoras/es sociales continúen siendo los profesionales de referencia centralidad del diagnóstico social en el sistema de servicios sociales, entre otros, por dos motivos:
  - por la centralidad de la profesión de trabajo social en el sistema debido a la coincidencia del objeto o fin de la profesión con el del propio sistema de servicios sociales.
  - porque cuentan con una amplia y consolidada experiencia y trayectoria como profesionales de referencia de la atención social primaria, no solo en Madrid sino en todas las Comunidades Autónomas, situación además reafirmada en las últimas leyes aprobadas.
- El Diagnóstico Social realizado por el/la trabajador/a social debe ser un derecho en la nueva ley, reconociéndose como prestación garantizada del sistema público de Servicios Sociales. Al contar con una visión holística facilita la intervención y la comprensión del caso por parte de todos los/as profesionales intervinientes.
- Experiencia en la coordinación con otros sistemas por parte del trabajo social.
- El trabajo social ha creado el propio concepto del profesional de referencia porque ha creado el sistema y ha ido incorporando otros perfiles profesionales a los equipos. El valor de cada profesión está en su profesión<sup>12</sup>.

### Retos:

Una nueva Ley supondrá retos y necesidad de compromiso económico, técnico y profesional. En relación con el profesional de referencia de la atención social primaria queremos destacar cuatro retos:

- Fomentar la coordinación interadministrativa y la gobernanza multinivel: cuestiones que tienen que ser cuidadas especialmente en el ámbito de la Atención Social Primaria por la competencia municipal además de autonómica.
- Desarrollar la normativa, reglamentando las ratios profesionales: establecer criterios y dotar adecuadamente dichos puestos, con especial mención a la Atención Social Primaria y a sus trabajadores/as sociales como profesionales de referencia, garantizando unos estándares mínimos comunes en toda la Comunidad de Madrid.

<sup>12</sup> [Café con Patrocinio Las Heras Pinilla](#), organizado por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid el 9 de marzo de 2021

- Avanzar - contando con el compromiso y apoyo de la profesión- en el diseño de herramientas propias del trabajo social que incluyan criterios diagnósticos basados en la evidencia.
- No podemos dejar de señalar otras necesidades vinculadas a las mejoras tecnológicas y sistemas de información.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Para conocer algunas propuestas más recomendamos los dos documentos del Colegio Oficial de Trabajo Social dedicados a la historia social y las aportaciones al anteproyecto de Ley y que ya están mencionados en este documento.

## 8. Bibliografía

Colegio Oficial Trabajo Social Madrid (2020) Aportaciones en el proceso de consulta pública Anteproyecto de Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

<http://www.comtrabajosocial.com/documentos.asp?id=3124>

Colegio Oficial Trabajo Social Madrid (2018). "La Historia Social, herramienta del Trabajo Social".

<http://www.comtrabajosocial.com/documentos.asp?id=2754>

Consejo General del Trabajo Social. Madrid. (2012). Código Deontológico de Trabajo Social.

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI) (2013): Catálogo de Referencia de Servicios Sociales. Aprobado por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Ormaetxea Cazalis, I. Duque Carro, T.; Laka Eskauriaza, A. El desarrollo conceptual del diagnóstico social: en juego la identidad y pervivencia del trabajo social como disciplina científica en Servicios Sociales y Política Social (Abril-2020). XXXVII (122), 11-49

Unión Profesional (2009). Deontología Profesional. Los códigos Deontológicos

[http://www.unionprofesional.com/estudios/DeontologiaProfesional\\_Codigos.pdf](http://www.unionprofesional.com/estudios/DeontologiaProfesional_Codigos.pdf)

Vázquez Aguado, O. (2004). Libro Blanco Título de Grado en Trabajo Social. Madrid. Aneca-Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

Consejo General del Trabajo Social. Paraninfo Universidad (2019). Trabajo Social y Servicios Sociales. Conocimiento y Ética.

**Cómo citar este documento:**

Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid. (2021). *El/la profesional de referencia como derecho de las personas usuarias de los Servicios Sociales: el/la trabajador/a social como profesional de referencia de la Atención Social Primaria.*

## **ANEXOS.**

### **ANEXO 1. REFERENCIAS LEGISLATIVAS SOBRE EL TRABAJO SOCIAL.**

### **ANEXO 2. LEYES AUTONÓMICAS QUE CONTEMPLAN AL TRABAJADOR/A SOCIAL COMO PROFESIONAL DE REFERENCIA.**

### **ANEXO 3. RECOMENDACIONES INSTITUCIONALES SOBRE EL TRABAJO SOCIAL DURANTE LA PANDEMIA Y NOTAS DE PRENSA.**

## ANEXO 1. REFERENCIAS LEGISLATIVAS SOBRE EL TRABAJO SOCIAL.

1. **Resolución de 23 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad**, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia sobre criterios, recomendaciones y condiciones mínimas para la elaboración de los planes de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal; datos básicos del sistema de información del SAAD y Catálogo de referencia de servicios sociales que aprobó en el que se dice que: "Las personas que accedan al Sistema Público de Servicios Sociales contarán con un profesional de referencia, que será un(a) Trabajador(a) Social".
2. **Orden 625/2010, de 21 de abril**, por la que se regulan los procedimientos para el reconocimiento de la situación de dependencia y para la elaboración del Programa Individual de Atención.

BOCM		BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID	
Pág. 56	VIERNES 30 DE ABRIL DE 2010	B.O.C.M. Núm. 102	
ANEXO 5			
<b>INFORME SOCIAL</b> PARA EL RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA Y EL ACCESO A LAS PRESTACIONES DEL SISTEMA EN LA COMUNIDAD DE MADRID			
Trabajador/a social D/Doña _____			
Centro de Servicios Sociales _____			
Entidad Local: Ayuntamiento / Mancomunidad de _____			
<b>I. DATOS DEL SOLICITANTE</b>			
NOMBRE	APELLIDOS	EDAD	
DNI/NIE	DOMICILIO		
LOCALIDAD	PROVINCIA		
TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO		
OCUPACIÓN: <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Trabaja cuenta propia <input type="checkbox"/> Trabaja cuenta ajena <input type="checkbox"/> Pensionista <input type="checkbox"/> Sin ocupación			
<b>II. SITUACIÓN DE CONVIVENCIA</b>			
<b>A. Reside de forma permanente/temporal en un Centro (centro residencial, viviendas comunitarias, pisos tutelados, hospital de larga estancia)</b>			
Denominación del Centro: _____		Nº: _____ Localidad: _____ CP: _____	
Dirección: C/ Plaza: _____			
<b>A.1. Apoyos familiares:</b>		<b>A.2. Opinión de la persona o familiares sobre la atención recibida en el centro:</b>	
<input type="checkbox"/> No tiene familiares directos (hijos/padres) <input type="checkbox"/> Los tiene, pero no pueden/no se hacen cargo de la persona. <input type="checkbox"/> Visitan a la persona regularmente <input type="checkbox"/> Se implican en los cuidados y en la atención de sus necesidades		<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/> Muy deficiente	
<b>A.3. Posibilidades de retorno al domicilio:</b> En el supuesto de que la persona regresara a su domicilio (o al de algún familiar), y teniendo en cuenta los apoyos (servicios y prestaciones) que puede recibir en el mismo, ¿reúne éste las condiciones necesarias para adecuada atención de la persona?			
*Buenas condiciones en el entorno físico (condiciones de habitabilidad y accesibilidad, barreras en el interior y exterior de la vivienda) <input type="checkbox"/>			
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
*Buenas condiciones entorno convivencial (apoyos familiares, cuidados básicos, ausencia de relaciones conflictivas) <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			

**Artículo 9 Tramitación de urgencia.** "Previo solicitud motivada de los servicios sociales municipales o a instancia de cualquiera de los centros directivos de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, conforme al modelo adjunto a esta Orden, y cuando lo aconsejen razones de interés público, el órgano competente en materia de dependencia podrá acordar, también de forma motivada, la aplicación al procedimiento de la tramitación de urgencia, reduciéndose los plazos establecidos para el procedimiento ordinario".



3. **Decreto 54/2015, de 21 de mayo**, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid.

**Artículo 15. Remisión del expediente.** 1. *En el plazo máximo de quince días hábiles desde la presentación de la solicitud en el registro municipal del domicilio del solicitante, la Entidad Local deberá remitir esta, con la documentación adjunta, al órgano competente en materia de dependencia, incluyendo un informe social del solicitante. Este informe social deberá estar emitido en modelo normalizado y suscrito por el trabajador social de los Servicios Sociales de la Atención Social Primaria al que se refiere el artículo 25 de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.*

**Artículo 30. Procedimiento de revisión.** b) *A solicitud del interesado, o de su representante debidamente acreditado, cuando se hubiera producido una variación en la situación de su entorno que justifique una modificación del servicio o prestación que éste viniera disfrutando. La solicitud se formulará a través de los servicios sociales municipales de atención primaria por medio de modelo normalizado en el cual, el trabajador social, motivará suficientemente la necesidad de realizar tal revisión y propondrá el reconocimiento de un nuevo servicio o prestación. Excepcionalmente se admitirán las solicitudes cursadas a través de un centro público o concertado por la Comunidad de Madrid donde el interesado esté siendo atendido. Dichas solicitudes se formularán en el mismo modelo normalizado al que se ha hecho referencia e irán firmadas por el trabajador social del centro.*

En ambos artículos se recoge que el profesional de Servicios Sociales municipales de Atención Primaria encargado de emitir el informe social y de revisar el Programa Individual de Atención será el trabajador social.

Otra consideración a tener en cuenta es el Trámite de Consulta, que según los modelos aprobados en **RESOLUCIÓN 3699/2015, de 19 de noviembre**, de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, por la que se aprueban los modelos normalizados previstos en el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid los firma el trabajador social.

[http://www.madrid.org/wleg\\_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=9194&cdestado=P#no-back-button](http://www.madrid.org/wleg_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=9194&cdestado=P#no-back-button)

<b>FIRMA TRABAJADOR/A SOCIAL</b> (si la solicitud se ha tramitado por los servicios sociales municipales)
Nombre y apellidos: Tlfno. de contacto:

4. **Ley de Renta Mínima de Inserción (15/2001 de 27 diciembre de Comunidad de Madrid:** Se hace referencia al trabajador social en 34 ocasiones en el *Decreto 126/2014, de 20 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid. Específicamente se reconoce y reserva como actividades propias de los trabajadores sociales de los Centros de Servicios Sociales cuestiones como la acreditación de circunstancias o requisitos a través de informe social cuando no sea posible hacerlo documentalmente o para solicitar excepciones; así como el diagnóstico de la situación, ejecución y seguimiento del Programa Individual de Inserción.*

**5. Referencia en los convenios de colaboración existentes entre la Dirección General de Innovación y las Entidades Locales.**

*“Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y la Consejería de Políticas Sociales y Familia y las EE LL para el desarrollo de la atención social primaria y otros programas.*

*ANEXO I*

*Plantilla de personal del Centro de Servicios Sociales que se incluye en este Convenio*

*(...)*

*Gastos de personal que se financian:*

*(...)*

*Este personal estará vinculado jurídicamente a la Entidad Local, pudiendo tener con la misma una relación laboral o funcional, que deberá contar con las titulaciones requeridas por la especificidad del puesto de trabajo o, en su caso, de las exigidas en las Administraciones Públicas para puestos de carácter similar.*

*(...)*

Además, y de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, al acceder al Sistema Público de Servicios Sociales a cada persona se le asignará un profesional de referencia, que será un trabajador social en el nivel de Atención Social Primaria.”

**6. Sentencia (102/2018, 21 de mayo de 2018) dictada por el Juzgado Nº6 de lo Contencioso-Administrativo de Murcia.** *“El fundamento de derecho segundo de la orden empieza motivando la desestimación en lo que resulta de la Resolución de 23-4-2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, (por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia sobre criterios, recomendaciones y condiciones mínimas para la elaboración de los planes de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal; datos básicos del sistema de información del SAAD y Catálogo de referencia de servicios sociales), y del Catálogo de Referencia de Servicios Sociales que aprobó en el que se dice que: “Las personas que accedan al Sistema Público de Servicios Sociales contarán con un profesional de referencia, que será un(a) Trabajador(a) Social”.*

*Después, con apoyo en el Código Deontológico del Trabajo Social aprobado el 9-6-2012, se refiere a las funciones preventivas, de atención directa y de planificación que desempeñan los Trabajadores Sociales, así como a los instrumentos específicos del trabajo social, en concreto a la historia social e informe social.*

*Sostiene que, si bien el art. 6 requiere sólo acreditar la situación de exclusión social de los jóvenes en lugar de exigir al emisión de un informe social, (instrumento específico de los Trabajadores Sociales), tal acreditación lleva implícita una valoración de los diferentes aspectos que se han de recoger en un informe social, entre los cuales el educativo es uno más, razón por la que se exige en la convocatoria impugnada que la acreditación de la situación o riesgo de exclusión social sea realizada por un Trabajador Social. “Por tanto, la situación o riesgo de exclusión social de los jóvenes objeto de atención en los programas de empleabilidad, requiere de un diagnóstico social multidisciplinar, en el que la educación es un dato más a tener en cuenta dentro de los diferentes ámbitos vitales protegibles de estos jóvenes, que es objeto de análisis e investigación por parte de los Educadores Sociales”.*

**7. Código Deontológico de Trabajo Social.** Aprobado de forma unánime por la Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en su sesión extraordinaria de 9 de junio de 2.012. *El papel del profesional del trabajo social: se ocupan de planificar, proyectar, calcular, aplicar, evaluar y modificar los servicios y políticas sociales para los grupos y comunidades. Actúan con casos, grupos y comunidades en muchos sectores funcionales utilizando diversos enfoques*

*metodológicos, trabajan en un amplio marco de ámbitos organizativos y proporcionan recursos y prestaciones a diversos sectores de la población a nivel micro, meso y macrosocial.*

*Para desarrollar sus funciones, los profesionales del trabajo social cuentan con unos instrumentos específicos del trabajo social: historia social, ficha social, informe social, escalas de valoración social, proyecto de intervención social.*

## ANEXO 2. LEYES AUTONÓMICAS QUE CONTEMPLAN AL TRABAJADOR/A SOCIAL COMO PROFESIONAL DE REFERENCIA.

Algunas de las últimas leyes de Servicios Sociales de otras Comunidades Autónomas recogen la figura del/de la trabajador/a social como profesional de referencia en Atención Social Primaria, relacionando su asignación con el cumplimiento de los objetivos de las leyes, los derechos de la ciudadanía y los procedimientos de intervención:

- 1. ANDALUCÍA. - Ley 9/2016, de 27 de diciembre.** Art.31.2 “Una persona trabajadora social de los servicios sociales comunitarios actuará como profesional de referencia en el contexto del trabajo interdisciplinario que desarrolla el equipo profesional de servicios sociales comunitarios.” <https://www.boe.es/buscar/pdf/2017/BOE-A-2017-657-consolidado.pdf>
- 2. CASTILLA-LA MANCHA. - Ley 14/2010, de 16 de diciembre.** Art. 24. 2 “El profesional de referencia será una trabajadora o trabajador social de los Servicios Sociales de Atención Primaria, que serresponsabilizará de la historia social.” <https://www.boe.es/boe/dias/2011/02/14/pdfs/BOE-A-2011-2752.pdf>
- 3. CATALUÑA. - Ley 12/2007, de 11 de octubre.** Art. 26. 3. “Con la finalidad de alcanzar los objetivos que fijan los apartados 1 y 2, debe establecerse por reglamento que cada persona o unidad de convivencia que acceda a la Red de Servicios Sociales de Atención Pública debe tener asignado un profesional o una profesional de referencia, que preferentemente debe ser el mismo y que habitualmente debe ser un trabajador o trabajadora social de los servicios sociales básicos.” <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-19189-consolidado.pdf>
- 4. EXTREMADURA. - Ley 14/2015, de 9 de abril.** Art. 7 Derechos. d) “Disponer de un trabajador social de referencia en el ámbito de los servicios sociales de atención social básica.” <https://www.boe.es/boe/dias/2015/05/06/pdfs/BOE-A-2015-5017.pdf>
- 5. LA RIOJA. - Ley 7/2009, de 22 de diciembre.** Art. 8 Derechos. k) “Derecho a la asignación de un trabajador social como profesional de referencia, que sea su interlocutor principal en el ámbito de los servicios sociales.” <https://www.boe.es/boe/dias/2010/01/16/pdfs/BOE-A-2010-658.pdf>
- 6. PAÍS VASCO.- Ley 12/2008, de 5 de diciembre.** Art. 19 Procedimiento básico de intervención. 4. La responsabilidad para la coordinación del procedimiento recaerá en un profesional o una profesional del Sistema Vasco de Servicios Sociales en los siguientes términos: a) En la fase inicial del procedimiento, la responsabilidad recaerá en una trabajadora o trabajador social del Servicio Social de Base, que actuará como profesional de referencia, salvo que por la naturaleza de la intervención se estime más adecuado que la función de referencia recaiga en otra figura profesional, contando, en su caso, con la colaboración y participación de otras personas profesionales de los Servicios Sociales Municipales. <https://www.boe.es/boe/dias/2011/10/07/pdfs/BOE-A-2011-15726.pdf>

7. **GALICIA. - Ley 13/2008, de 3 de diciembre.** Art. 24. 2. *La persona profesional de referencia será preferentemente una trabajadora o trabajador social de la red pública de servicios sociales, sin perjuicio de las titulaciones o especialidades de quien gestione el caso o actúe como responsable de la intervención o programa.* <https://www.boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-807-consolidado.pdf>
8. **ISLAS BALEARES. Ley 4/2009, de 11 de junio.** Art. 19. 3. *“Con la finalidad de alcanzar los objetivos que fijan los puntos 1 y 2 de este artículo, se establecerá por reglamento que cada persona o unidad de convivencia que acceda a la red de servicios sociales de atención pública debe tener asignado un profesional de referencia, que se procurará que sea siempre el mismo y que preferentemente será un trabajador o una trabajadora social de los servicios sociales comunitarios básicos o de los servicios sociales comunitarios específicos.* <https://www.boe.es/boe/dias/2009/07/07/pdfs/BOE-A-2009-11186.pdf>

**9. COMUNIDAD VALENCIANA. Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.** Artículo 69. Persona profesional de referencia: 1). *La persona usuaria tendrá derecho a un o una profesional de referencia que le atienda.* 2). *La trabajadora o trabajador social será la persona profesional de referencia de acceso al sistema de atención primaria.* 3). *El equipo de profesionales de servicios sociales determinará, en función de las necesidades de la persona usuaria, la persona profesional de referencia de intervención social en aras del interés superior del ciudadano o ciudadana. En el ejercicio de sus funciones, la persona profesional de referencia de intervención social podrá requerir la intervención de profesionales de la atención secundaria y de otras administraciones públicas, de acuerdo con los protocolos de coordinación establecidos a tal efecto.* 4). *La persona profesional de referencia de acceso al sistema de atención primaria, llevará a cabo la valoración y diagnóstico inicial de la situación social así como una propuesta inicial de las prestaciones más adecuadas.* 5). *La persona profesional de referencia de intervención social se responsabilizará de la coordinación de la historia social única de cada persona usuaria que le sea asignada, del plan personalizado así como del seguimiento y evaluación del proceso de intervención social de la persona usuaria, familia o unidad de convivencia.*  
<https://www.boe.es/boe/dias/2019/03/12/pdfs/BOE-A-2019-3489.pdf>

**10. CANARIAS. Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias.** Art 10, derechos: f) A tener asignada una persona titulada en trabajo social como profesional de referencia, preferentemente integrada en un equipo interdisciplinar de profesionales de los servicios sociales, que procure la coherencia, el carácter integral y la continuidad del proceso de intervención.  
<https://www.boe.es/boe/dias/2019/06/13/pdfs/BOE-A-2019-8794.pdf>

## ANEXO 3. RECOMENDACIONES INSTITUCIONALES SOBRE EL TRABAJO SOCIAL DURANTE LA PANDEMIA Y NOTAS DE PRENSA.

**DOCUMENTO TÉCNICO DE RECOMENDACIONES PARA RESPONSABLES POLÍTICOS Y PERSONAL DIRECTIVO DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA ANTE LA CRISIS POR COVID-19. Versión 1 (06/04/2020).**

Las recomendaciones a que se refiere este documento son de aplicación a todas las prestaciones y servicios de gestión y/o provisión local contenidas en el Catálogo de referencia de Servicios Sociales y en los respectivos catálogos autonómicos de prestaciones de servicios sociales que tengan la consideración de servicios sociales de atención primaria o comunitarios.

En el punto 3, Recomendaciones a profesionales de los servicios sociales de atención primaria o comunitarios:

“3.10- En todos aquellos casos en que se detectarán necesidades básicas no cubiertas en alguna de las áreas indicadas en el apartado anterior o en otras que se consideren de urgencia, se procederá a la prescripción de la prestación económica que corresponda, tramitándose y ejecutándose la misma según los procedimientos abreviados y basados en la prescripción facultativa del profesional de referencia”.



The screenshot shows a news article from LA VANGUARDIA. The page header includes the newspaper's name and a navigation menu with categories like 'Sociedad', 'NATURAL', 'BIG'ANG', 'TECNOLOGÍA', 'SALUD', 'QUÉ ESTUDIAR', 'JUNIOR REPORT', 'FORMACIÓN', 'VIVO SEGURO', and 'CATALUNYA RELIGIO'. The article title is 'Platos vacíos, el otro impacto devastador de la crisis del coronavirus' by Marina Segura Ramos. The text snippet below the title states: 'Un estudio del Ayuntamiento de Madrid, que ha reforzado sus servicios con 300 trabajadores sociales para hacer frente a las nuevas necesidades, arrojó que el 22 % de las familias de hogares monoparentales esperan ser usuarios de algún tipo de ayuda en 2020 frente al 10 % de 2019.'

MAD-CORONAVIRUS POBREZA

## Madrid prevé convertir las Tarjetas Familia en un recurso permanente

• Madrid, 14 dic (EFE).- El Ayuntamiento de Madrid está trabajando en una reforma de la ordenanza de las Tarjetas Familia para poder hacer permanente este recurso, destinado a la compra de productos de primera necesidad por parte de madrileños con pocos recursos y cuya vigencia estaba prevista hasta el 31 de marzo de 2021. Según han informado a Efe fuentes municipales, la intención es lograr este objetivo "con el consenso de todos los grupos municipales". Esta tarjeta, que va de los 125 a los 630 e

AGENCIAS  
14/12/2020 17:50



El periodo de la ayuda y su posible renovación lo determina el trabajador social de referencia, según han recordado a Efe fuentes municipales.

EL PAÍS

MADRID

EL PAÍS SUBSCRIBETE INICIAR SESIÓN

## “Esto es una locura”: los trabajadores sociales afrontan la crisis mermados de efectivos

El Gobierno municipal reconoce un déficit del 20% de personal y la oposición urge más contrataciones



En total no llegan a 500 los trabajadores sociales del Ayuntamiento que, de manera efectiva, están estos días afrontando las consecuencias de la pandemia. La ratio que el Consistorio considera adecuada es de un trabajador social por cada 6.000 ciudadanos. Hoy en día esa ratio se acerca a los 7.000. El colectivo se siente olvidado y denuncia que toda la atención durante la crisis del coronavirus se ha volcado en el frente sanitario. Ellos, que se supone que han de ser los médicos que combatan la actual crisis social, alzan su voz y reconocen que no disponen de medios suficientes. Ninguno de los consultados para este reportaje ha querido aparecer con su nombre.

LA CRISIS DEL CORONAVIRUS >

## Los trabajadores sociales, ante la doble crisis de los que ya estaban en crisis

“Está llevando al límite a familias con hijos que estaban la cuerda floja y a mayores que iban tirando con teleasistencia o ayuda a domicilio”, explican

La situación de la capital se reproduce en los municipios, con especial incidencia en el sur, constata Mar Ureña, decana del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, que tiene a 1.100 de sus 5.000 colegiadas —el 90% son mujeres— trabajando en ayuntamientos con educadores, psicólogos y terapeutas. No tiene cifras, pero afirma que el “crecimiento de las solicitudes es espectacular”.

≡ LARAZÓN

Madrid

## Los trabajadores sociales, los nuevos «enfermeros» de Madrid

Trabajan todos los días de la semana, triplican jornadas y apenas descansan. En zonas como Villaverde están desbordados, después de que la demanda de petición de alimentos se haya multiplicado por veinte debido a la crisis del Covid-19

Si cuando estalló la pandemia **eran los profesionales sanitarios los que se dejaban la piel** para atender a la población, **ahora son estos trabajadores los que desarrollan su labor siete días a la semana**, sin descanso y sin separarse del ordenador, para que ningún hogar se quede sin ayuda. Están **triplicando las jornadas** y cada día pueden atender, cada una, entre 15 y 20 casos. **«No ha habido ni un solo día en el que no hayamos atendido a gente»**, explica **Mabel Santos**, trabajadora Social del Programa de Intervención Comunitaria del Departamento de Servicios Sociales de Villaverde. Una labor que no se podría estar realizando ahora mismo si no hubiera ya «un proceso comunitario funcionando desde hace muchos años» en la zona y gracias a las redes vecinales de voluntarios. “Llevamos trabajando a este gran ritmo desde el principio, en paralelo con Sanidad. No los relevamos ahora, hemos estado ahí desde el principio”, matiza Santos.

La versión sin anexos está disponible en [www.comtrabajosocial.com](http://www.comtrabajosocial.com)

27

Editado en marzo de 2021

**El/la profesional de referencia como  
derecho de las personas usuarias de  
los Servicios Sociales:**

el/la trabajador/a social como  
profesional de referencia de la Atención  
Social Primaria

