



PíldorasTS #045

TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS SOCIALES

Servicios Sociales del Distrito Centro del Ayto. de Madrid

CENTRO DONDE SE ESTÁ LLEVANDO A CABO

Servicios Sociales del Distrito Centro del Ayuntamiento de Madrid

NECESIDADES DETECTADAS POR LAS QUE HA SURGIDO LA PROPUESTA

A raíz del **cierre de las Oficinas de registro** y de la atención presencial de los centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid (derivado de la crisis de la COVID-19), nos encontramos con que gran parte de nuestros usuarios/as **no pueden hacernos llegar la documentación necesaria para tramitación de prestaciones**. No cuentan con ordenador, desconocen como adjuntar un archivo, no tienen acceso a internet, etc.

A ello añade que, la población migrante que atendemos cuenta con doble dificultad por las **barreras idiomáticas**.

OBJETIVOS A ALCANZAR ¿QUÉ SE PRETENDE CON ESTA PRÁCTICA?

- **Facilitar herramientas telemáticas a los vecinos/as** que no cuentan con equipos informáticos, o desconocen el funcionamiento de las tecnologías (correos electrónicos, archivos, etc....) su funcionamiento, para hacer llegar la documentación pertinente **para tramitación de prestaciones** a los/as trabajadores/as sociales de los centros de servicios sociales.
- **Garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía** durante el Estado de Alarma.

ACCIONES QUE SE HAN DESARROLLADO ¿EN QUÉ CONSISTE?

- 1) **Organización de equipos de trabajo** compuesto por trabajadores/as sociales de las unidades de trabajo social de primera atención, de zona y un/a trabajador/a social comunitario. La organización se realiza teniendo en cuenta: las secciones censales de los barrios, las características de la población, principalmente nacionalidad.
- 2) **Valoración de la necesidad**. Una vez **valorada la necesidad** por los/as trabajadores/as sociales, **al usuario/a se le facilita el teléfono móvil del trabajador/a social comunitario** que hace de enlace.

- 3) El usuario/a envía foto de la documentación al teléfono móvil del trabajador/a social comunitario.
- 4) El TS comunitario, mediante un mail **hace llegar al trabajador/a social** del centro de servicios sociales toda la información recibida, para gestión de la prestación.

Cuando existe **barrera idiomática**, el trabajador social comunitario contacta con una **asociación o líder natural del barrio que traduce el mensaje**.

EJEMPLO PRÁCTICO: para tramitar una ayuda económica necesitamos: DNI, cartilla del banco, ..., y nuestros usuarios/as no disponen o no saben usar de ordenador, correo electrónico, escáner, etc... Pero casi todos/as disponen de teléfono o pueden usar el de un familiar o amigo para hacer una foto a la documentación.

EFFECTOS ¿QUÉ CONSECUENCIAS ESTÁ TENIENDO EN LA POBLACIÓN?

- Gran **fluidez** entre vecinos/as y trabajadores/as sociales.
- **Gestión inmediata de ayudas económicas**.
- Hacer llegar a la población **mensajes en su propio idioma**.
- Generamos **cercanía, calidad y calidez** en tiempos de confinamiento.

OTRA INFORMACIÓN

www.madrid.es/serviciosociales

www.madrid.es/casinodelareina