

Propuestas por el futuro de los **Servicios Sociales**

Para que las personas puedan hacer frente a situaciones de vulnerabilidad, especialmente, en contextos de crisis

Comparecencia

Comisión de Sanidad y Política Social

Asamblea Regional de Murcia

23 de noviembre de 2020

Juan Carrión Tudela

Presidente



Colegio Oficial de
Trabajo Social
Región de Murcia



Índice

Presentación.	3
I. Introducción.	4
Trabajo Social	4
Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia	4
Servicios Sociales de la Región de Murcia.....	4
Valoración del Proyecto de Ley.....	5
II. Propuestas.	6
Anteproyecto de Ley	6
Proyecto de Ley.....	6
Propuesta 1. Concreción.....	7
Propuesta 2. Transparencia.	7
Propuesta 3. Servicio público esencial.....	7
Propuesta 4. Confidencialidad.....	8
Propuesta 5. Derechos y deberes.	8
Propuesta 6. Transformación digital.....	9
Propuesta 7. Mediación.....	9
Propuesta 8. Trabajo Social: profesional de referencia.....	9
Propuesta 9. Adecuación de ratios profesionales: 1 UTS < 3.000 hab.	10
Propuesta 10. Urgencias y emergencias sociales.	11
Propuesta 11. Entidades locales de menos de 10.000 habitantes.	11
Propuesta 12. Planificación.	12
Propuesta 13. Autoridad pública y cuidado de profesionales.	12
Propuesta 14. Innovación, investigación y formación.	12
Propuesta 15. Participación.....	13
IV. Conclusiones.	14



Presentación.

En primer lugar, en representación del Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia, nuestro agradecimiento:

A la Asamblea Regional y a la Comisión de Sanidad y Política Social, por el interés en las aportaciones de este Colegio al proyecto de Ley de Servicios Sociales.

A los Grupos Parlamentarios, por la atención que venís prestando a las propuestas que hemos formulado.

Así como **a Podemos, del Grupo Mixto**, por proponer nuestra comparecencia.

Los Servicios Sociales son el **cuarto pilar del Estado del Bienestar**, junto con las pensiones, la sanidad y la educación.

La primera Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia se aprobó en 1985 y en 2003, la actual. Desde el Colegio, presentamos las propuestas pensando en los próximos 20 años, en el **futuro de los servicios sociales**.

Antes de entrar en las propuestas, vamos a informar sobre el trabajo social, los servicios sociales y la valoración del Proyecto de Ley.



I. Introducción.

Trabajo Social

De acuerdo con la definición de la Federación Internacional de Trabajo Social, trabajo social es una ***profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio, desarrollo y cohesión social.***

Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia

En la Región de Murcia, compartimos esta misión más de 1.200 profesionales que formamos parte del Colegio. La mayoría de los profesionales desarrollan sus funciones, principalmente, en los servicios sociales, en la Administración Local, Autonómica y el Tercer Sector, así como en la Administración General del Estado, en Universidades o empresas.

Servicios Sociales de la Región de Murcia

Como define el Proyecto de Ley, el Sistema de Servicios Sociales tiene por ***objeto la promoción y el desarrollo pleno de todas las personas dentro de la sociedad para un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida.***

Se pueden diferenciar dos niveles de intervención, los **servicios de atención primaria** (centro de servicios sociales, Unidades de Trabajo Social, teleasistencia, respiro familiar, entre otros) y los **servicios especializados**: infancia y familia, personas con discapacidad, mayores, inclusión social, inmigración, entre otros.

Destacamos algunos datos de los **Servicios Sociales de Atención Primaria**, según la [Memoria de 2018 de la Consejería](#):



- Se registró la atención en 2018 a **más del 6% de la población**: 93.495 personas.
- La ratio de las **Unidades de Trabajo Social (UTS)** es de un profesional cada 8.221 habitantes. Hay diferencias en las ratios de las entidades locales, que van desde 1.200 habitantes a más de 12.000 (p. 190-191).
- La **demora** de las citas es de 12 días de media, con un máximo de 45 días (p. 232).
- Más del 50% de los profesionales no tienen una relación laboral estable (p. 187).
- Más del 50% del personal son profesionales de trabajo social (p. 183).
- Contaron con una ejecución de más de **32 millones de euros**, aportando las entidades locales cerca de 22 millones, la Comunidad Autónoma más de 9 millones y el Ministerio algo más de un millón (p. 168).
- De media, se ha ejecutado un gasto de **22 € por habitante**, con grandes diferencias, desde los 11 a los 66 €, según el territorio (p. 179).

Estos datos, permiten conocer la importancia del Sistema de Servicios Sociales.

Valoración del Proyecto de Ley.

Desde el Colegio, consideramos que el Proyecto de Ley es una iniciativa necesaria y prioritaria, que supone avances importantes, como:

- Incorporar el derecho de la ciudadanía a ser atendida en espacios que garanticen la confidencialidad, dada la información sensible que se puede transmitir.
- Hace referencia a la urgencia y emergencia social, remitiéndose al desarrollo reglamentario y establecimiento de protocolos.
- Dispone el establecimiento de un catálogo de servicios y prestaciones, reconociendo como derecho subjetivo la mediación familiar, la atención temprana de 0 a 6 años y la teleasistencia para personas mayores de 80 años.
- Crea un Consejo de Coordinación Territorial entre entidades locales y Consejería.
- Incorpora que se garantizará la coordinación con la Consejería antes de atribuir nuevas funciones a servicios sociales desde otros sistemas.



- Prevé la creación de un Comité, Código y estrategia de Ética, así como un plan de calidad.
- Incorpora derechos y deberes de los profesionales y sanciones a los usuarios.

Avances positivos pero que nos parecen insuficientes si pensamos que define el modelo de servicios sociales para los próximos 20 años. Por ello, presentamos 15 propuestas que permitan enmendar y mejorar el texto.

II. Propuestas.

Anteproyecto de Ley

El Colegio formuló a la Consejería [84 propuestas al Anteproyecto de Ley de Servicios Sociales](#), el 31 de julio de 2018.

De acuerdo con la [Memoria de Análisis de Impacto Normativo \(MAIN\)](#) (p. 132-150):

- 14 propuestas se admitieron, el 17%. La mitad, eran correcciones o mejoras del texto, sin cambios sustanciales.
- 12 propuestas fueron admitidas parcialmente (14%).
- 59 propuestas fueron rechazadas (70%).

Proyecto de Ley

En mayo de 2020, ante la inminente aprobación por el Consejo de Gobierno y tramitación del texto como Proyecto de Ley por la Asamblea Regional, presentamos el documento: [Propuestas por el futuro de los Servicios Sociales](#) al Gobierno Regional, así como a los Grupos Parlamentarios y al Presidente de la Asamblea Regional. El texto recoge una síntesis de las propuestas formuladas a la Consejería, incorporando alguna propuesta adicional. A continuación, vamos a explicar y concretarlas brevemente.



Propuesta 1. Concreción.

El texto se remite en cuestiones importantes al desarrollo reglamentario. Esta cuestión nos preocupa por la experiencia en cuanto a desarrollos. La vigente Ley de 2003 no se ha desarrollado reglamentariamente en 17 años, ni se ha aprobado el plan y mapa de servicios sociales, lo mismo que ocurrió con la Ley de Renta Básica de Inserción, que tardó 10 años en desarrollarse o el Plan de Inclusión Social, que se dio de plazo hasta julio de 2018, y sigue pendiente.

Proponemos: que se regulen las cuestiones más importantes, como la solución prevista para los servicios sociales de menos de 10.000 habitantes, las ratios de las Unidades de Trabajo Social y el plazo de transición o garantías para el desarrollo del catálogo, plan y mapa de servicios sociales.

Propuesta 2. Transparencia.

La transparencia es uno de los principios rectores recogidos en el Proyecto de Ley, pero el texto se remite a la memoria anual y al portal de la transparencia, salvo un artículo relativo a los conciertos sociales. Consideramos que esta información es insuficiente.

Proponemos: Incorporar en el articulado medidas de publicidad activa, en tiempo real o con informes periódicos, que desglosen por entidades locales y la organización territorial, entre otros: Información presupuestaria, datos sobre la tramitación de solicitudes, tiempos medios de espera o plazas de servicios.

Propuesta 3. Servicio público esencial.

Consideramos importante reconocer el carácter de servicio público esencial, en términos similares al artículo 5 de la Ley de la Comunidad Valenciana, o el 15 de la Ley de Extremadura. La Consejería descartó la propuesta, indicando que se puede hacer por



otras normas sectoriales, si bien, los servicios sociales son competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con el artículo 10.1.18 del Estatuto de Autonomía.

Proponemos: Incorporar al articulado el carácter de servicio público esencial del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

Propuesta 4. Confidencialidad.

El proyecto de Ley recoge, en el artículo 9.1.d, el derecho a la intimidad y confidencialidad, así como la debida reserva de profesionales, tipificando su incumplimiento como infracción grave.

Es necesario aportar seguridad jurídica, tanto a la **ciudadanía**, para qué sepa quiénes podrán acceder a su información, a menudo, información especialmente sensible, como a **profesionales**, que reciben solicitudes de información personal por parte de superiores que excede de su participación en el trámite o a su función de control del servicio (incluso, pueden acceder directamente a los archivos digitales donde se recoge); o cuando requieren intercambiar información con profesionales de otras instituciones.

Proponemos: Incorporar un artículo, que aporte seguridad jurídica, tanto a profesionales como a la ciudadanía, sobre el acceso autorizado a la información de la historia social y trámites.

Propuesta 5. Derechos y deberes.

Una de las cuestiones que se ha destacado del Proyecto de Ley es el reconocimiento de derechos subjetivos, exigibles ante la Administración y los Tribunales. No obstante, la Renta Básica de Inserción o los servicios y prestaciones de autonomía y dependencia, ya están reconocidos como derechos subjetivos, y ello no ha impedido la demora, incluso de varios años, en su tramitación. Se requieren mayores garantías.



Proponemos: Incorporar un sistema de reclamaciones ágil, transparente y garantista de los derechos subjetivos, cuyo incumplimiento tenga algún tipo de consecuencia.

Propuesta 6. Transformación digital.

El Sistema de Servicios Sociales necesita una transformación digital que le permita dar una respuesta adecuada a la ciudadanía: con bases de datos modernas e intuitivas, con los dispositivos y aplicaciones necesarias, que simplifiquen y agilicen la intervención.

Todo ello, teniendo en cuenta la creciente **brecha digital** y las barreras que genera la exigencia de trámites digitales a quienes carecen de dichos conocimientos y tecnologías, especialmente, en otros sistemas, por lo que solicitan ayuda a servicios sociales.

Proponemos: Incorporar medidas específicas que garanticen la transformación digital del sistema y tengan en consideración la brecha digital de las personas usuarias.

Propuesta 7. Mediación.

El Proyecto de Ley ha incorporado la mediación familiar entre las prestaciones garantizadas, considerando de importancia ampliar su ámbito a la mediación comunitaria, para la prevención de conflictos y la promoción de la convivencia.

Proponemos: Hacer referencia a la mediación, en general, ampliando el ámbito de actuación más allá de la mediación familiar.

Propuesta 8. Trabajo Social: profesional de referencia.

Esta propuesta promueve el mantenimiento del reconocimiento de trabajo social como profesional de referencia para cada persona usuaria del Sistema de Servicios Sociales, velando por la integralidad y continuidad de la intervención, sin perjuicio de la intervención de cuantos profesionales sea necesario.



En términos similares se pronuncian las leyes más recientes de servicios sociales, Canarias (2019), Comunidad Valenciana (2019), Andalucía (2016) y Extremadura (2015), conforme al Catálogo de Referencia de Servicios Sociales acordado en 2013 por el Consejo Territorial de Servicios Sociales. Ya lo regulaban en este sentido las Leyes de Madrid (2003), La Rioja (2009) o Castilla-Mancha en 2010.

Proponemos: Mantener la redacción del artículo 41 del Proyecto de Ley, siendo trabajo social los profesionales de referencia.

Propuesta 9. Adecuación de ratios profesionales: 1 UTS < 3.000 hab.

La Unidad de Trabajo Social (UTS) es el nivel más próximo al usuario, la puerta de acceso a cualquiera de las prestaciones, actúa en una zona concreta del territorio y garantiza que el sistema de prestaciones llega a todos los habitantes de su zona.

Según la memoria de 2018, la ratio de trabajadores sociales con funciones de UTS es de 8.221 habitantes por profesional (p. 190-191). Igualmente, señala que se atendió a más del 6% de la población (p. 197), con una demora media de las citas de 12 días y un máximo de 45 días (p. 232).

Por ejemplo, la demora en las citas en el Ayto. de Murcia, en estos momentos, alcanzan hasta los dos meses, lo que puede afectar a trámites con plazo de solicitud de 10 días naturales o trámites de audiencia con un plazo entre 10 y 15 días.

Para una adecuada atención, se requiere contar, al menos, con una ratio máxima de 3.000 habitantes por UTS, tal y como establece el artículo 15 de la Ley de Extremadura.

Proponemos: Definir en la Ley la ratio de las Unidades de Trabajo Social, con un máximo de 3.000 habitantes por profesional de trabajo social, con un periodo transitorio.



Propuesta 10. Urgencias y emergencias sociales.

La pandemia actual, las inundaciones por la DANA o el riesgo sísmico, así como los accidentes de transporte, entre otros riesgos; y las urgencias sociales cuando las instituciones han finalizado su jornada laboral, hace necesario contar con un dispositivo formado, entrenado y organizado para dar respuesta a las necesidades de la población.

Proponemos: la creación de un Servicio Regional de Urgencias y Emergencias Sociales, complementario del Sistema de Servicios Sociales, que permita la intervención en los municipios donde no exista, o cuando la magnitud de la urgencia o de la emergencia, requieran el apoyo o la intervención, con funciones de planificación y formación en emergencias al personal del Sistema de Servicios Sociales.

Propuesta 11. Entidades locales de menos de 10.000 habitantes.

El Proyecto de Ley formula un nuevo modelo de organización territorial, incorporando por primera vez las áreas, las zonas básicas y las unidades básicas.

Las zonas básicas requieren al menos 10.000 habitantes (artículo 26), indicando que, excepcionalmente, se podrán constituir con menos población, según se establezca reglamentariamente. Consideramos que es un cambio importante y requiere mayor seguridad jurídica, definiendo la solución o posibles soluciones que se plantean en estas situaciones.

Afecta a 6 municipios con centro de servicios sociales, una mancomunidad de menos de 10.000 habitantes compuesta por 4 municipios y una mancomunidad con municipios a los que afectaría si se disolviera.

Proponemos: Valorar las soluciones posibles y concretar las medidas o criterios para las entidades locales de menos de 10.000 habitantes, definiendo la jerarquía y proximidad.



Propuesta 12. Planificación.

La Región de Murcia carece del Plan y Mapa de Servicios Sociales, que la Ley de 2003 preveía aprobar en un plazo de dos años. En la próxima Ley, se propone como el instrumento básico para conseguir el éxito, fijando la aprobación en el plazo de un año.

Proponemos: Incorporar mayores garantías para lograr el desarrollo reglamentario.

Propuesta 13. Autoridad pública y cuidado de profesionales.

Los profesionales del Sistema de Servicios Sociales se exponen por el ejercicio de sus funciones a situaciones de conflicto, personas con conductas violentas, situaciones de necesidad de familias al límite, exceso de burocracia, demora en las citas, valoraciones, resoluciones, etc., teniendo cierta frecuencia las amenazas y las agresiones, que pueden tener consecuencias graves, requiriendo la protección y cuidado de profesionales.

Proponemos:

- Reconocer como autoridad pública a los profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales, como recoge la Ley valenciana en el artículo 80, similar a la Ley de Autoridad del Docente de la Región de Murcia, o lo previsto para la Inspección de Servicios Sociales.
- Reconocer el derecho de profesionales a la asistencia jurídica y responsabilidad civil por el ejercicio legítimo de sus funciones.
- Reconocer el derecho de los profesionales a renunciar a prestar atención a las personas que les amenacen o agredan, como recoge el art. 12.j de la Comunidad Valenciana.

Propuesta 14. Innovación, investigación y formación.

Consideramos que el futuro de los servicios sociales para por la innovación, siendo fundamental la investigación y la formación.

Proponemos: La creación de un servicio, que, con el protagonismo de la Universidad, apoye la investigación de profesionales e impulse la formación de profesionales.



Propuesta 15. Participación.

Habría sido deseable contar con un proceso amplio de reflexión, debate y aportaciones de los profesionales del propio Sistema para un marco normativo que podría marcar el futuro de los servicios sociales.

Proponemos: Incorporar instrumentos de participación y consulta específica a profesionales del Sistema para aquellos avances y modificaciones que se formulen.

Estas son, resumidamente, las propuestas que hemos destacado, estando a su disposición para ampliar la fundamentación o su concreción, y cualquier cuestión al respecto.



IV. Conclusiones.

Para concluir, destacamos:

- Es necesario actualizar y mejorar la vigente Ley de 2003.
- Consideramos fundamental introducir mejoras en el Proyecto de Ley, pensando en **el futuro de los servicios sociales**, ya que podría estar vigente durante los próximos 20 años.
- Valoramos positivamente que el Proyecto de Ley incorpore a **trabajo social como profesional de referencia**, de acuerdo con el catálogo de referencia de servicios sociales, como vienen recogiendo las Leyes de otras Com. Autónomas, de acuerdo con las competencias y funciones de esta profesión.
- Solicitamos que se fije una ratio máxima de **3.000 habitantes por profesional de la Unidad de Trabajo Social**, que, con un periodo transitorio, reduzca la actual ratio de 8.221 habitantes, con el fin de prestar una adecuada atención.
- Solicitamos que se reconozca a Servicios Sociales como **servicio público esencial** y a sus profesionales como **autoridad**.
- Instamos a la creación del **Servicio Regional de Urgencias y Emergencias Sociales**, que permita dar respuesta o mejorar la existente, ante situaciones que requieran una atención urgente, una vez las instituciones han finalizado su jornada, o ante catástrofes como inundaciones, terremotos, accidentes de transporte colectivo, y cualquier otra que desborde la capacidad ordinaria.

Por último, agradecer de nuevo la oportunidad dada al Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia para trasladar nuestra valoración y aportaciones.

Muchas gracias.



Colegio Oficial de
Trabajo Social
Región de Murcia