

Sobre la Carta de Derechos Sociales de la Comunidad de Madrid.

En el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 18 de agosto de 2017 se ha publicado la [**ORDEN 1311/2017, de 3 de agosto, del Consejero de Políticas Sociales y Familia, por la que se aprueba la carta de Derechos Sociales de la Comunidad de Madrid**](#)

En primer lugar siempre es una buena noticia que se intente recoger los derechos, los marcos regulatorios, prestaciones y compromisos genéricos de calidad del ámbito de los servicios sociales en la Comunidad de Madrid (disposición 2).

Sí llama la atención que una “Carta de Derechos” se haga a través de una Orden, aunque este hecho queda en parte explicado cuando se señala su razón de ser en la tercera disposición de la Orden que señala que *“La Carta de Derechos Sociales de la Comunidad de Madrid constituye el **marco de referencia para la elaboración de cartas de servicios correspondientes a los respectivos ámbitos competenciales de la Consejería responsable en materia de servicios sociales**”*.

Así mismo se vincula con el compromiso con las Cartas de Servicios recogidas en la Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid, y señala también (**Punto 1 de la Carta**) que *“Esta Carta complementa el objetivo de otras dos medidas contempladas en la Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid. Una es la implantación de una Historia Social Integrada que facilite la identificación de situaciones de vulnerabilidad y la acción de los dispositivos sociales. La otra plantea el desarrollo de una iniciativa de desarrollo digital que incorpore las tecnologías de la información para la mejora de la prestación de los servicios sociales. Es lo que se ha denominado “tarjeta social”, para designar de manera gráfica un proyecto que permita un acceso sencillo a los servicios y una gestión más eficiente de los recursos y los itinerarios de inclusión”*

Creemos que es necesario clarificar a qué se refiere y cómo complementa esta carta a esas cuestiones, ya que nos preocupan los enfoques que se han presentado últimamente sobre el papel de la Tarjeta Social.

El **punto 2 de la Carta** recoge los **Derechos Sociales en la Comunidad de Madrid** a través de cuatro aspectos diferentes :

- **Derechos sociales básicos** recogidos en los diferentes marcos jurídicos nacionales e internacionales.
- Los **derechos reconocidos a los usuarios de Servicios Sociales** según la Ley 11/2003 (artículo 4) . Es de reseñar que ni en este punto ni en ningún otro se hace referencia a las responsabilidades y/o deberes de los ciudadanos/as que van estrechamente vinculados al ejercicio de sus derechos.
- En tercer lugar el artículo 2 pasa a hablar de la **COBERTURA** :(basándose en el artículo 10 de la Ley 11/2003):

*“Con carácter general, tendrán derecho a recibir las prestaciones y participar en las actividades de servicios sociales reguladas en la presente Ley todas las personas de nacionalidad española, o que ostenten la ciudadanía de la Unión Europea, empadronadas en alguno de los municipios de la Comunidad de Madrid. Aquellos que no cumplan la condición anterior, podrán acceder a los servicios sociales siempre que se encuentren en evidente estado de necesidad. El Consejo de Gobierno podrá establecer el cumplimiento de requisitos adicionales para el acceso a determinadas ayudas y servicios, en virtud de la naturaleza y caracteres específicos de éstos”.
Prevé también que “las personas extranjeras, exiliadas, refugiadas y apátridas que se encuentren en el territorio de la Comunidad de Madrid, podrán ser igualmente beneficiarias de tales servicios conforme a lo dispuesto en la normativa estatal y en las normas, tratados y convenios internacionales vigentes y, en su defecto, conforme al principio de reciprocidad”.*

- Y en cuarto y último lugar del punto 2 (página 17) recoge los **servicios gratuitos a los todas las personas tendrán derecho a recibir en la Comunidad de Madrid**. Para enumerarlos utiliza la formulación del artículo 16.2 de la Ley 11/2003 sobre las prestaciones técnicas.

En relación a esta enumeración de servicios, queremos reseñar que esta Carta obvia el 16.3 de la Ley 11/2003 que señala que *“En el sistema de servicios sociales, las prestaciones técnicas deben preceder, acompañar y continuar la aplicación de cualquier otro tipo de prestación”*, que refuerza el derecho a la atención profesional y que está acompañe a las técnicas y las materiales.

- El **Punto 3** de la Carta recoge la **Normativa reguladora de los servicios**

Tras justificar la competencia normativa de Comunidad de Madrid, remarca que la Ley 11/2003 *“garantiza la universalidad, equidad e igualdad en el acceso de todos los ciudadanos a los servicios sociales. De esta forma, la Comunidad de Madrid garantiza el desarrollo de la acción social mediante un sistema público de servicios sociales destinado a contribuir al bienestar social mediante la prevención, eliminación o tratamiento de las circunstancias que impidan o dificulten el pleno desarrollo de las personas. El objetivo de los servicios sociales es asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida, mediante una atención de sus necesidades que garantice su inclusión en la sociedad. Como complemento de estas normas de referencia, la Comunidad de Madrid ha realizado un amplio desarrollo que añade seguridad y garantías para los ciudadanos en la prestación de los diferentes servicio”..*

A continuación la Orden pasa a detallar (señala que de “manera no exhaustiva”) las **principales normas reguladoras** de cada ámbito de prestación de servicios sociales en la Comunidad de Madrid.

- 3.1. Dependencia.
- 3.2. Familia
- 3.3. Menores.

- 3.4. Mujer.
- 3.5. Personas con discapacidad.
- 3.6. Personas mayores
- 3.7. Personas migrantes
- 3.8. Personas LGTBI.
- 3.9. Tutela de adultos.
- 3.10. Prestaciones económicas gestionadas por la Comunidad de Madrid

Punto 4. Niveles de la atención social. Derechos

El artículo 4 cuenta con una amplia extensión. Señala que la Ley 11/2003 reconoce dos niveles de atención en Servicios Sociales: Atención Social Primaria y Atención Social Especializada. para pasar a determinar derechos en ambos niveles.

- 4.1. Derechos en el ámbito de la Atención Social Primaria.

Aunque parte de las funciones y derechos recogidos en la Ley 11/2003 sería adecuado motivar la formulación dada.

El Colegio considera además, que entre los derechos de la Atención Social Primaria se debe visibilizar el derecho al profesional de referencia trabajador/a social (artículo 22 Ley 11/2003)

- 4.2. Derechos sociales en el ámbito de la atención social especializada

A continuación el 4.2 son los derechos sociales en el ámbito de la atención social especializada y hace un recorrido por los siguientes colectivos:

- Personas con discapacidad (física u orgánica, sensorial, intelectual, o por enfermedad mental).
- Mayores.
- Personas en situación de dependencia.
- Víctimas de violencia de género.
- Víctimas de acciones de odio.
- Familias.
- Menores en situación de riesgo o desprotección.
- Personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Personas migrantes.
- Personas sin hogar.
- Minorías étnicas. Población gitana.
- Personas pertenecientes al colectivo LGTBI.
- Personas con la capacidad modificada judicialmente.

A su vez, dentro de esos derechos (que a veces vienen referenciadas las normativas de las que emanan esos derechos y a veces no) se señalan los centros, prestaciones y servicios a cada colectivo.

El punto 5 recoge los **Compromisos de calidad** en dos apartados(5.1. Planes de

Gestión de Calidad y 5.2. Sistema de evaluación de la calidad) *basándose en la normativa vigente y en especial el artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid).*

- La Carta de Derechos finaliza con **el apartado 6 de Sugerencias y quejas por servicios prestados por la Comunidad de Madrid**, en el que se recoge el derecho y el procedimiento para presentar quejas y sugerencias según la normativa vigente en Comunidad de Madrid.

Algunos comentarios y propuestas desde el Colegio¹

-Queremos reiterar nuestra felicitación por esfuerzos como éste que tiene por objetivo hacer una recopilación de derechos así como programas, servicios y prestaciones. Aunque entendemos **su marcado carácter recopilatorio**, consideramos que hubiera sido de interés poder realizar aportaciones previas y nuestro Colegio queda a la **disposición** de Comunidad de Madrid **para colaborar en futuras acciones**.

-Aunque en el apartado 1 se señala esta *“Carta no se limita a proporcionar información para que las personas puedan ejercer de mejor manera sus derechos. El objeto de esta Carta (junto con las cartas sectoriales a las que servirá de marco común) es, precisamente, delimitar los derechos de las personas en materia social en la Comunidad de Madrid, en los diferentes ámbitos de competencia vinculados a los servicios sociales”*, se echa de menos el componente de compromisos de calidad (objetivos e indicadores) que incluyen las Cartas de Servicios; entendemos por tanto que se irán incorporando en la segunda fase de “cartas sectoriales”.

Para ello **nos parece importante establecer plazos así como metodologías participativas para maximizar el valor de las futuras cartas de Servicios sectoriales**, así como el seguimiento y evaluación de **la Estrategia de Inclusión de la Comunidad de Madrid**. En todo ello el Colegio puede aportar la visión y la experiencia de los trabajadores/as sociales.

-Por su enfoque dirigido a la ciudadanía, valoramos que es muy necesario y adecuado incorporar en esta Carta y en las futuras sectoriales – como carta de servicios- no sólo los niveles de atención, sino cómo se accede a los diferentes programas y servicios en aras de una mayor calidad de la información y canalizar adecuadamente la demanda (por ejemplo si los recursos son de acceso directo, si se accede con derivación de Atención Social Primaria o especializada o incluso con participación de otros sistemas

¹ Normativa básica de referencia.

- [Ley 11/2003](#), de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- [Ley 11/2002](#), de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid
- [Decreto 27/1997](#), de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid.

como puede ser en el caso de los recursos de la red de atención social a personas con enfermedad mental grave y duradera.

-Consideramos que una Carta de Derechos aprobada por una Orden, requiere de todas las referencias legislativas concretas (no sucede en todos los casos) de donde parten cada uno de los derechos enunciados (punto 4 y en especial el 4.2 que recoge los derechos de diferentes colectivos)

- *En el punto 4.1 Derechos en el ámbito de la Atención Social Primaria*, aunque parte de las funciones y derechos recogidos en la Ley 11/2003, sería adecuado motivar la formulación dada.

El Colegio considera además, que entre los derechos de la **Atención Social Primaria** se debe **visibilizar el derecho al profesional de referencia trabajador/a social** (artículo 22 Ley 11/2003)

En especial este apartado es fundamental para garantizar la coherencia y la equidad ya que están implicadas las entidades locales y es fundamental la **colaboración, coordinación y liderazgo** para garantizar- con todo el respeto a la autonomía los principios de unidad y coordinación de funciones (artículo 28 de la Ley 11/2003).

-*Además de medidas como esta Carta, que ayudan a visibilizar y dar a conocer los Servicios Sociales, consideramos fundamental que se avance a su vez en **otras cuestiones pendientes** (y recogidas en la Ley de 2003) y que impactarían muy positivamente en la calidad del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Algunas de ellas son:*

- **Planificación estratégica de Servicios Sociales** (artículo 48 Ley 11/2003)
- Establecer **nuevos órganos de coordinación y seguimiento y de participación** , tras su desaparición y derogación en 2010
- **Establecer ratios profesionales adecuados así como modelo de programas** (al objeto de conseguir que la atención social que reciben los ciudadanos sea homogénea en todos los centros y servicios de tipo semejante-*artículo 24 de la Ley 11/2003*)
- El **establecimiento de instrumentos de coordinación entre las Consejerías y sistemas**(artículo s 11 y 44.g)
- Creación del **Instituto de Formación e Investigación** (tras la desaparición de la Escuela Beatriz Galindo) /(artículos72-74 Ley 11/2003).

- Nos preocupan, como indicábamos al inicio, las informaciones lanzadas últimamente sobre la Tarjeta Social que parecían incidir en su papel de control. Ya el artículo 26 de la Ley de Servicios Sociales de 2003 recogía que *“las personas incluidas en el campo de aplicación de esta Ley, referidas en el artículo 10, recibirán una tarjeta social que les identificará como titulares de los derechos que en la misma se reconocen. En ella figurará el nombre y dirección del Centro de Servicios Sociales que le corresponda. Reglamentariamente se establecerán las medidas oportunas para la implantación generalizada de esta tarjeta”*.

Consideramos que la puesta en marcha de instrumentos como la Tarjeta Social o la puesta en marcha de la Historia Social integrada (nombrados en esta Carta) requieren de medios técnicos, materiales y humanos para su puesta en marcha y que respondan y promuevan a su vez los principios de universalidad, equidad, coordinación y calidad en la atención.

Debemos recordar que instrumentos, herramientas, así como los programas, prestaciones y servicios deben estar enfocados a facilitar que todos los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad de Madrid tengan acceso al **sistema de Servicios Sociales** que tiene por **finalidad** *“la promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficits de apoyo social, centrandó su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales y como **objetivo** asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida, teniendo cubiertas las necesidades sociales (artículo 2 Ley 11/2003)*

Madrid, 5 de septiembre 2017