

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 SIN 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

Comisión de Atención Social Primaria:

Fernández del Rey, Rosa. Colegiada 25- 479

Fernández Tascón, M^a Teresa. Colegiada 25-4989

López Serrano, M^a 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.**

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 previos¹.

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**

¹ 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>

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 Especializada².

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 trabajadoras/es 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.

² 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 servicio³. 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*⁴ 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 correspondiente⁵. 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

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

⁴ 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_profesion=4030&tab=countries&quid=2&mode=asc&pagenum=4-

⁵ 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

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* ⁶).

Ver Anexo 1: referencias legislativas sobre el trabajo social.

⁶ 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”⁷. 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 CCA 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.

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

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 larga trayectoria ya consolidada a nivel normativo e institucional.

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

4. El Diagnóstico Social, herramienta propia del Trabajo Social, como prestación garantizada del sistema de Servicios Sociales⁸

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).

⁸ 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 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.

- 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 ⁹.

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

⁹ “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.

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.

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 Sociales¹⁰ - 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 protección¹¹.

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,

¹⁰ [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.

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

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 profesión¹².

Retos:

Una nueva Ley supondrá retos y necesidad de compromiso económico, técnico y profesional. En relación con el profesional de referencia de la

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

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.
- 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.¹³

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

Vazquez 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.

¹³ 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.

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.*

La versión con anexos está disponible en www.comtrabajosocial.com

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

