



Maestría en Trabajo Social y Familiar Estructura Municipal de los Servicios Sociales

UNED Recorrido Virtual por los SSSS

M^a Carmen Domínguez Rosingana (mcdoming@trs.ucm.es)

20-31 de Enero de 2010

Universidad Técnica de Ambato (Rep. Ecuador)

Agradecimiento

- Agradecemos a la Universidad Complutense de Madrid y a la Universidad Técnica de Ambato la organización de este curso, que muestra la importancia que ambas instituciones dan al Trabajo Social.
- Agradecemos también al Excmo. Ayuntamiento de Madrid su colaboración en la elaboración de los materiales del curso.

Observación

- El contenido de esta Presentación ha sido elaborado a partir de los documentos oficiales expuestos en la Web municipal y los soportes bibliográficos mencionados en el apartado de bibliografía y fuentes.
- El contenido y la redacción última del documento es responsabilidad de su autora y del Equipo responsable del Proyecto de Innovación Educativa “Recorrido Virtual por los Servicios Sociales Municipales” de la UNED.

Contenidos

Presentación

I. Introducción.

II. Estructura Orgánica del Ayuntamiento de Madrid.

- Los organigramas.
- La cultura en las organizaciones.
- Características de la cultura organizativa.
- Organigramas de la Estructura del Ayuntamiento de Madrid.

III. Marco Legislativo de los Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Madrid

- Constitución Española.
- Ley de SS SS 11/2003, de 27 de marzo de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley Reguladora de Bases de Régimen Local 7/1985, de 2 de abril.
- Ley 22/2006 de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.
- Decreto de 16 de junio de 2007. Organización, estructura y delegación de competencias de las Áreas de Gobierno.
- Acuerdo de 18 de junio de 2007. Organización, estructura y delegación de competencias del Área de Familia y Servicios Sociales.
- Decreto 109/1998 de 18 de junio. Actualización de la Zonificación. B.O.C.M de 7 de julio de 1998.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de SSSS de 22 de junio de 1989.

Contenidos

- ☛ **IV. Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales.**
 - Acceso al circuito de atención
 - Funciones de los profesionales
 - Organización de la Atención Social

- ☛ **V. Principios generales que recogen las leyes de Servicios Sociales.**
 - Niveles de atención e intervención
 - Recorrido por la ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid

- ☛ **VI. Fuentes / Bibliografía.**

Presentación

- En el marco de los Servicios Sociales mostramos una Experiencia Municipal de Servicios Sociales tomando como modelo el Ayuntamiento de Madrid.
- Generamos un soporte audiovisual de apoyo y refuerzo para el aprendizaje de la asignatura de Servicios Sociales que imparte la UNED.
- Mostramos un desarrollo real de Estructura de Servicios Sociales, enfatizando el entramado de
 - Estructuras orgánicas, y
 - Estructuras funcionales.

Algunas ideas para reflexionar (Albert Einstein)

- “Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber”.
- “Educación es lo que queda después de olvidar lo que se ha aprendido en la escuela”.

I. INTRODUCCIÓN

- Definición de **organización**. Aceptamos la propuesta por Zanella (1984) que dice:
 - “La organización es el procedimiento que regula todas las actividades que se precisan para alcanzar los fines de la entidad. La organización se define como un concepto en un sistema continuo y capaz de diferenciar e integrar las actividades humanas que utilizan, transforman y unen un conjunto de recursos humanos, y los objetivos deseados, mediante la selección de una solución entre varias posibles”
- Organizar** es dirigir los esfuerzos dispersos, de todas las personas que constituyen un puesto de trabajo hacia la realización de los objetivos fijados en la fase de planificación.
- Toda organización lleva aparejada una **estructura organizativa y funcional** que la sustenta.
- Las organizaciones crean las estructuras para facilitar la coordinación de las actividades y controlar las acciones de sus integrantes.
- El Ayuntamiento de Madrid como gran organización se sustenta en una estructura organizativa que lleva aparejada una estructura funcional para dar cumplimiento a todo el encuadre normativo y legislativo que lo ampara y desarrolla.

Algunas ideas para reflexionar (Albert Einstein)

- “Los ideales que iluminan mi camino, y una y otra vez me han dado coraje para enfrentar la vida con alegría han sido: la amabilidad, la belleza y la verdad”.

II. Estructura Orgánica del Ayuntamiento de Madrid.

Los Organigramas.

- Los Organigramas son una representación gráfica de la estructura humana de una organización, éstos nos permiten ver a primera vista quien depende de quien, que función tiene cada persona o grupo de ellas y cuales son las vías aconsejadas para su comunicación.
- Nos revelan las características de la administración, sus potencialidades y posibles disfunciones. Aportan una cobertura formal dando cuerpo estructural a la organización en sí.
- Los Organigramas verticales, son los más difundidos.

La Cultura en las Organizaciones

- ❧ El Ayuntamiento de Madrid es una Organización en la que está institucionalizada una cultura, y dentro de ésta unos valores con preferencia a otros.
- ❧ Cuando no se respira cultura el personal se encuentra perdido.
- ❧ En general la cultura se puede definir como un
“conjunto de valores y formas de vida materiales y espirituales de un grupo”
- ❧ Todo el marco legislativo, estructural, organizativo y funcional que posibilita la existencia del Ayuntamiento de Madrid impregnan una determinada cultura y dan cuerpo de acción a nuestra profesión dentro de la administración pública.
- ❧ Todo ello nos traslada a una amplia reflexión sobre los principios generales que inspiran a los SSSS, pues todos ellos en su globalidad encierran una cultura de trabajo

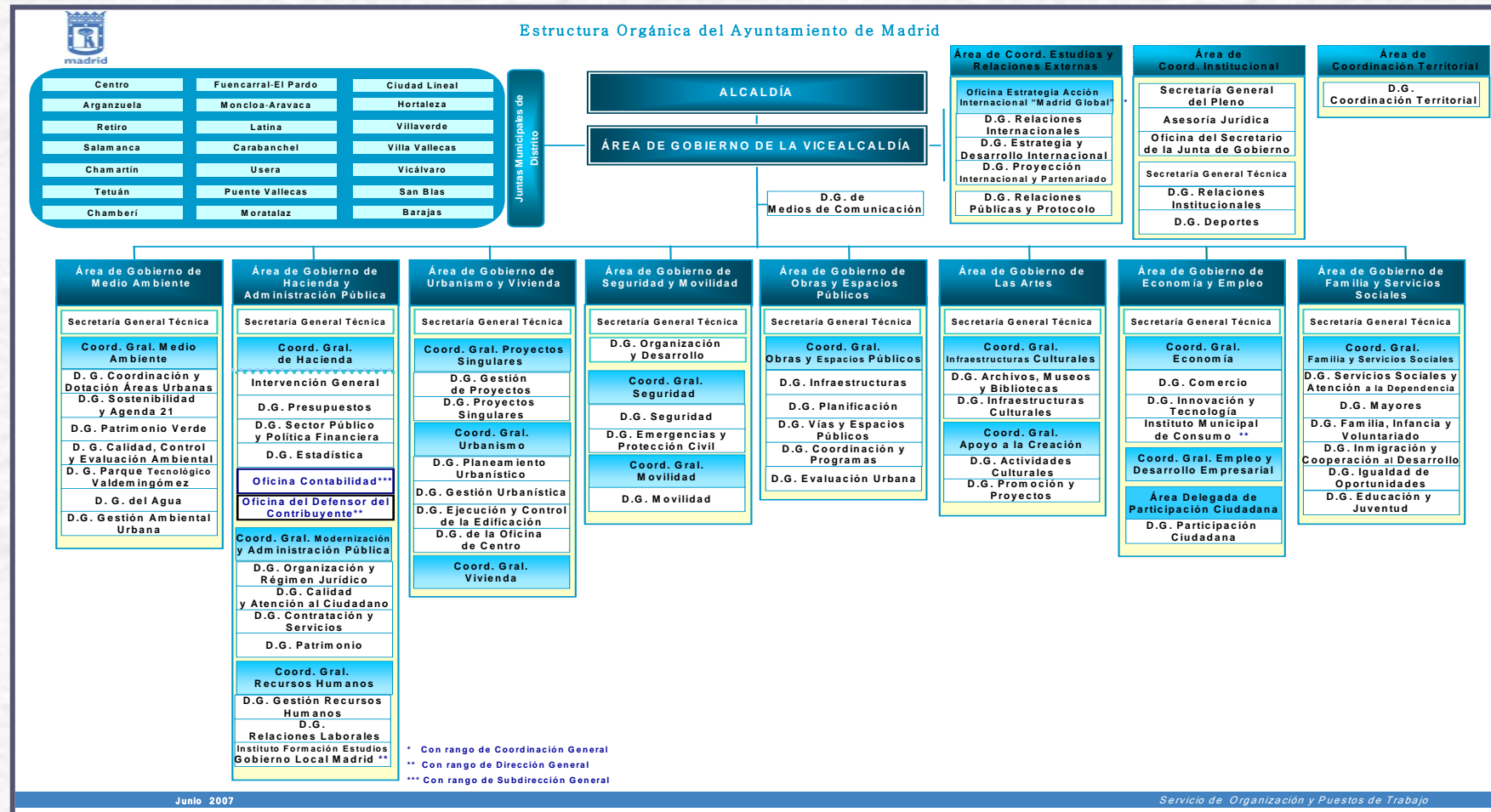
Características de la cultura organizativa

En toda **cultura organizativa** sería necesario que:

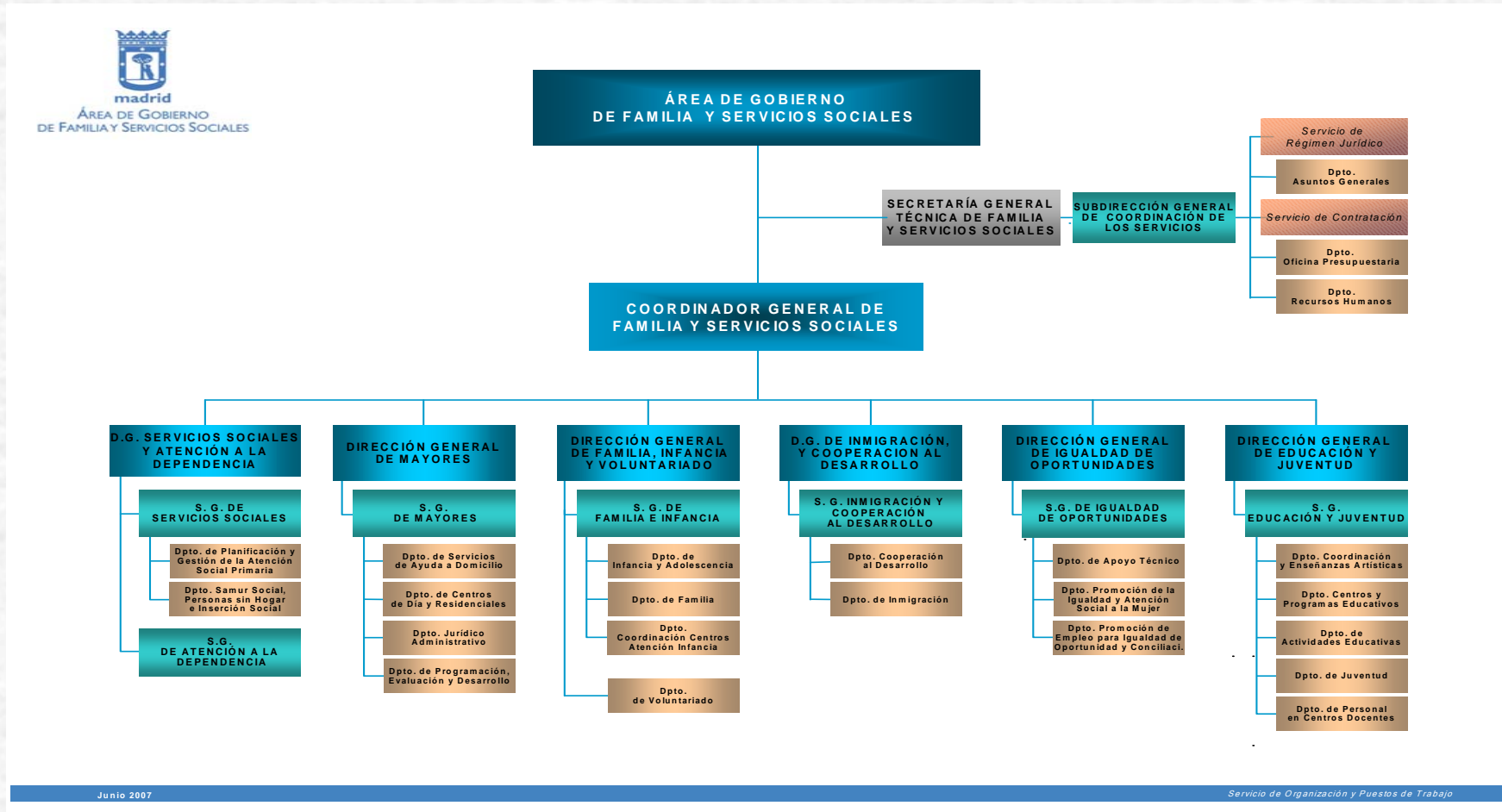
- ☞ Los principios existan, sean claros y estén bien definidos.
- ☞ Los objetivos y las estrategias estén bien marcados y sean conocidos por la gran mayoría de los trabajadores.
- ☞ La escala de valores esté bien definida.
- ☞ Se debe prestar gran importancia a las personas tanto a los usuarios como a los trabajadores. La importancia prestada a los trabajadores se verá reflejado en:
 - El nivel de satisfacción.
 - El grado de motivación.
 - La ausencia del miedo.
 - El nivel, tono e intensidad de las comunicaciones.

Organigramas.

ORGANIGRAMA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO (Fuente Web Municipal)



ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES (Fuente Web Municipal)



Organigrama General de una Junta Municipal de Distrito.

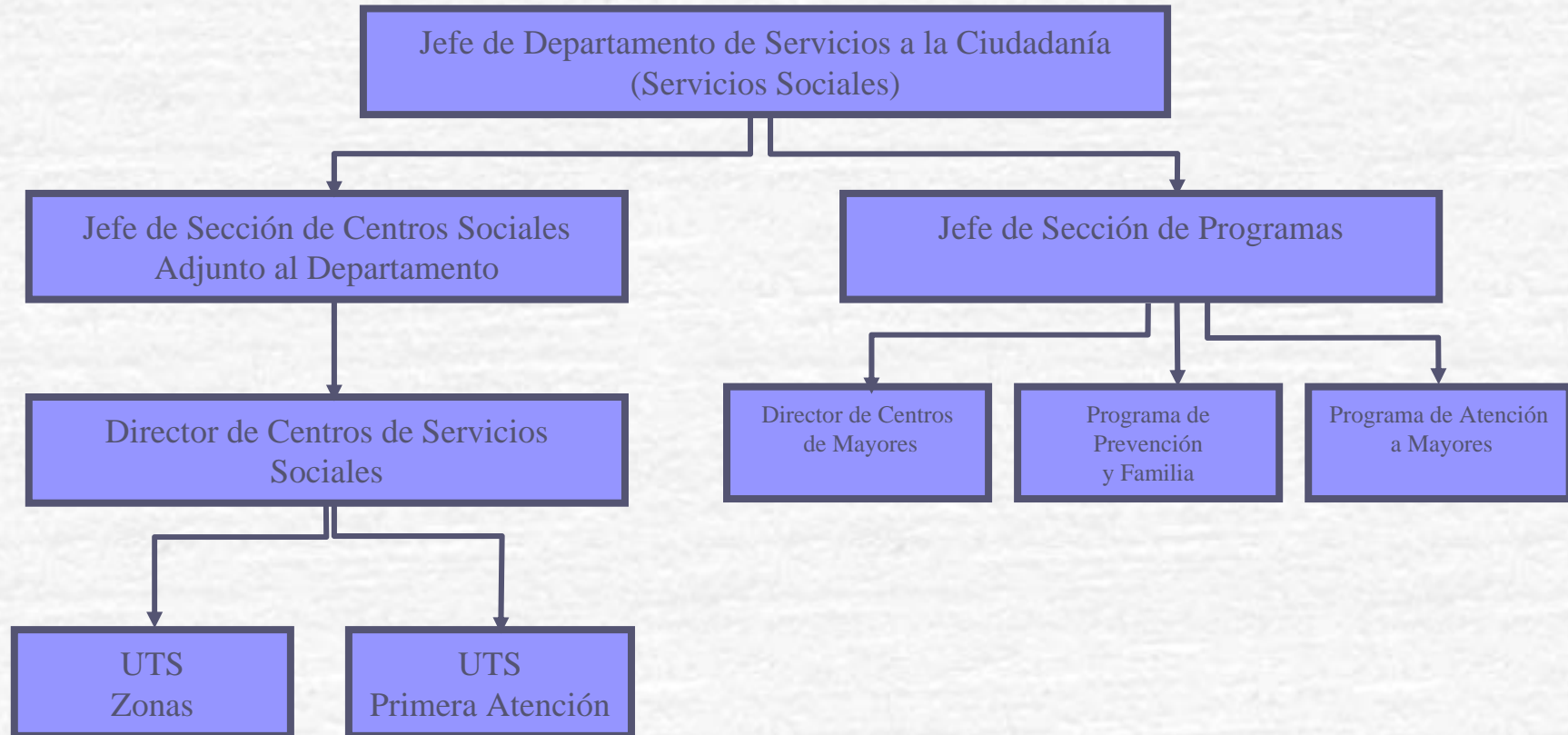
(Fuente Web Municipal)



Junio 2007

Servicio de Organización y Puestos de Trabajo

Organigrama de un Centro de Servicios Sociales



Algunas ideas para reflexionar (Albert Einstein)

- ☛ “Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo”.
- ☛ “Comienza a manifestarse la madurez cuando sentimos que nuestra preocupación es mayor por los demás que por nosotros mismos”.

III. Marco Legislativo de los SSSS.

- El derecho a los servicios sociales no aparece reflejado en la **Constitución** de forma explícita, aunque indirectamente se puede deducir de numerosos artículos, sí refiere colectivos y ámbitos específicos.
- Las **Comunidades Autónomas** han ido aprobando leyes de Servicios Sociales o de Acción Social según sus propias denominaciones.
- La **Ley Reguladora de Bases de Régimen Local 7/1985, de 2 de Abril**, estipula que la prestación de los Servicios Sociales y de reinserción social es competencia municipal y obligatoria para los municipios mayores de 20.000 habitantes.
- Ley de SSSS 11/2003, de 27 de marzo de SSSS de la Comunidad de Madrid.** Pretende estructurar y ordenar los distintos componentes del sistema de SSSS, incorporando aspectos relativos a:
 - la organización de los SSSS que ya funcionan en la práctica y dan consistencia al Sistema.
 - formas de intervención social al objeto de homogeneizarlas con el objetivo de garantizar a todos los ciudadanos el mismo modo de atención social.

III. Marco Legislativo de los SSSS

- La **Ley 22/2006, de 4 de Julio de Capitalidad y de Régimen Especial de la Ciudad de Madrid** es la primera que trata de forma conjunta en un único texto la capitalidad y el hecho de ser el núcleo urbano más poblado del país. Atribuye al Alcalde la competencia para acordar al inicio del mandato el número, la denominación y las competencias de las Áreas de la Administración ejecutiva municipal.
- El Decreto municipal de 16 de junio de 2007 establece la organización, la estructura y la delegación de competencias de las Áreas de Gobierno.
- El Acuerdo de 18 de junio de 2007 establece la organización, estructura y competencias del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales,
 - Familia e Infancia
 - Servicios Sociales y Atención a las Personas en situación de Dependencia
 - Mayores
 - Inmigración y Cooperación al Desarrollo
 - Voluntariado
 - Igualdad de Oportunidades
 - Educación y Juventud
- Este Área aglutina los actividades, proyectos y programas de las Áreas temáticas relacionadas con Servicios Sociales, Educación y Juventud.

III. Marco Legislativo de los SSSS

- El **Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de SSSS de 22 Junio de 1989** publicado en el B.O.C.M el 14 de Septiembre de 1989.
 - Dentro del Plan de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid se hace referencia a la revisión del Reglamento con el objeto de adaptarlo al nuevo marco legislativo, organizativo y de gestión.
 - Su flexibilidad ha permitido adaptar e incorporar los cambios que se han venido sucediendo.
 - La intención es definir el diseño de organización de los Centros de Servicios Sociales, como equipamiento básico de la red de atención, al amparo de la entonces, vigente ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

III. Marco Legislativo de los SSSS

- **Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de SSSS de 22 de Junio de 1989** publicado en el B.O.C.M el 14 de Septiembre de 1989.
 - Definición, características y objetivos de los Centros de Servicios Sociales.
 - Cada Centro de Servicios Sociales ofrecerá.
 - Prestaciones de los Centros de Servicios Sociales.
 - Condiciones de acceso.
 - Derechos y Deberes de los Usuarios.

Algunas ideas para reflexionar (Albert Einstein)

- “Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor, la electricidad y la energía atómica: la voluntad”.
- “Intenta no volverte un hombre de éxito, sino volverte un hombre de valor”.

IV. FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE SS SS

- Los Centros de Servicios Sociales para desarrollar el contenido de los programas y la gestión de las prestaciones se organizan en Unidades de Trabajo Social.
- De la Dirección del Centro de Servicios Sociales dependen tres Unidades de trabajo claramente diferenciadas:
 - Unidad de Trabajo Social de Primera Atención y de Zona.
 - Unidad de Programas.
 - Unidad Administrativa.
- **Circuito de Atención**
 - Se estructura en tres fases:
 - 1. Acceso: Por la Unidad Administrativa.
 - 2. Primera Atención: En UTS Primera Atención.
 - 3. Atención en Zona: En UTS Zona.

IV. FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE SS SS

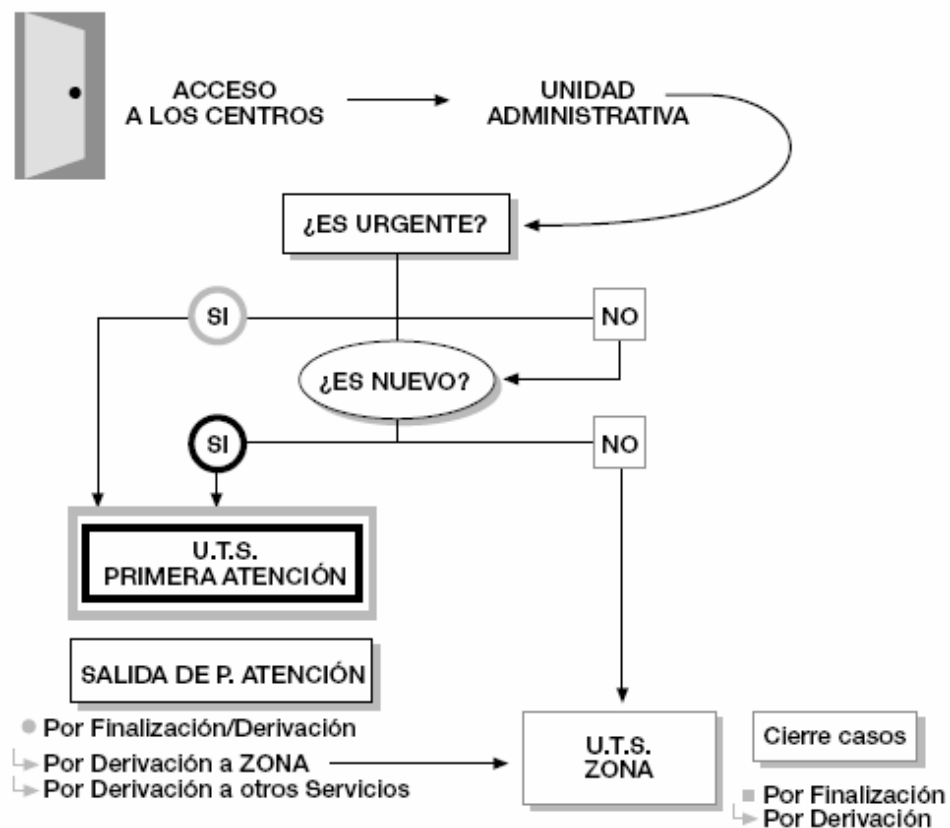
¿Cómo se accede al Circuito de Atención?

- Usuarios que pasan a Primera Atención.
- Usuarios para dar cita en Zona.
- Unidad de Trabajo Social de PRIMERA ATENCIÓN.
- Unidad de Trabajo Social de ZONA.

MOSTRAMOS DE FORMA GRÁFICA EL MODELO ORGANIZATIVO DEL CIRCUITO DE ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.

CIRCUITO DE ATENCIÓN

CIRCUITO DE ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



IV. FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE SS SS

● FUNCIONES DE LOS PROFESIONALES DE LAS UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL.

- Del profesional de **Primera Atención**.
- Del profesional de **Zona**.

● ORGANIZACIÓN EN CUANTO A LA ATENCIÓN.

- **Unidad de Trabajo Social de Primera Atención.** De lunes a viernes en horario de 9 a 12.30. Recogiéndose que las urgencias se atenderán durante toda la jornada laboral.
- **Unidad de Trabajo Social de Zona.** Tres días a la semana.

Directrices **PRIORIDAD DE LA ATENCIÓN** en las Unidades de Trabajo Social definiéndola como el núcleo central y específico de la intervención.

Los Programas de Atención por tanto constituyen un apoyo técnico a las Unidades de Trabajo Social.

Algunas ideas para reflexionar (Albert Einstein)

- ☛ “El problema del hombre no está en la bomba atómica, sino en su corazón”.
- ☛ “El amor por la fuerza nada vale, la fuerza sin amor es energía gastada en vano”.

V. PRINCIPIOS GENERALES QUE RECOGEN LAS LEYES DE SERVICIOS SOCIALES.

La mayoría de las **Leyes de SSSS** recogen unos **Principios Inspiradores** de los Servicios Sociales que actúan como máximas y encierran una cultura en el ámbito del Trabajo Social y de los Servicios Sociales, entre otros:

- Protagonismo de la persona.
- Responsabilidad Pública.
- Universalidad.
- Igualdad.
- Solidaridad.
- Globalidad.
- Proximidad.
- Participación de los ciudadanos.
- Concurrencia de los diferentes agentes sociales.
- Coordinación entre administraciones y con la iniciativa privada.
- Prevención.
- Descentralización.
- Normalización e Integración.
- Planificación y Coordinación.

V. PRINCIPIOS GENERALES QUE RECOGEN LAS LEYES DE SERVICIOS SOCIALES.

- ☞ Todas las Leyes de SSSS hacen referencia a **dos niveles de Atención y /o Intervención**. La nuestra de Madrid en concreto habla de:
 - **Atención Social Primaria:** Es la estructura dispuesta para el acceso de los ciudadanos al Sistema de SSSS y a las prestaciones del mismo.
 - Funciones de la Atención Social Primaria.
 - **Atención Social Especializada:** es la estructura destinada a dar respuesta a situaciones y necesidades que requieren especialización técnica concreta o una disposición de recursos determinados. Los recursos en este nivel se organizan por sectores de atención.
 - Funciones de la Atención Social Especializada.
- ☞ Financiación. Nuestra Ley dedica el Título IV al capítulo de financiación del Sistema Público de Servicios Sociales.
- ☞ Distribución de Competencias. La Ley de SSSS de Madrid dedica el Título II a la distribución de competencias del Sistema Público de Servicios Sociales. Todas las leyes refieren:
 - Los Gobiernos autónomos se reservan las funciones de planificación, coordinación, inspección, estudios e investigación control y seguimiento.
 - Las Corporaciones Locales tienen las funciones de implementación, gestión, ejecución y desarrollo de los programas de Servicios Sociales.

VI. FUENTES / BIBLIOGRAFIA

- ❧ Política Social. Carmen Alemán Bracho y Jorge García Ferrer. ED. MC. GRAWHILL.
- ❧ Políticas de Servicios Sociales. Elena Roldán y Teresa Giráldez. ED. Síntesis.
- ❧ Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid: Criterios organizativos para la mejora de la atención social. Área de Servicios Sociales. Ayuntamiento de Madrid. 2ª Edición Mayo 2000.
- ❧ Página Web del Ayuntamiento de Madrid www.munimadrid.es
- ❧ Decreto de 16 de Junio 2007. Organización, estructura y delegación de competencias de las Áreas de Gobierno.
- ❧ Acuerdo de 18 de junio de 2007. Organización, estructura y delegación de competencias del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales
- ❧ Ley de Capitalidad. Ley 22/2006, de 4 de Julio de Capitalidad y de Régimen Especial de la Ciudad de Madrid.

VI. FUENTES / BIBLIOGRAFIA

- Servicios Sociales Sectoriales. Carmen Alemán Bracho y Mercedes García Serrano. ED. UNIVERSITARIA RAMÓN ARECES. 2005.
- Manual de Servicios Sociales. Demetrio Casado y Encarna Guillén. ED. CSS. 2003.
- Gestión de Servicios Sociales. Manuel Enrique Medina Tornero. ED. DIEGO MARÍN. 2001.
- Manual para la gestión de la Intervención Social. Fernando Fantova Azcoaga. ED. CSS. 2005.

VI. FUENTES / BIBLIOGRAFIA

- ❧ Constitución Española de 1978.
- ❧ Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- ❧ Ley Reguladora de Bases de Régimen Local.
- ❧ Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Aprobado por el Ayuntamiento Pleno el 22/Junio/1989.

VI. FUENTES / BIBLIOGRAFIA

- ❧ Decálogo de Derechos del Usuario. Artículo 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. B.O.C.M de 23/12/2002.
- ❧ Decreto 109/1998 de 18 de Junio. Actualización de la Zonificación. B.O.C.M 7 de Julio del 1998.
- ❧ Marketing de los Servicios Sociales. Ildefonso Grande Esteban. ED. Síntesis

Algunas ideas para reflexionar (Albert Einstein)

- ☛ “Solamente una vida dedicada a los demás merece ser vivida”.
- ☛ “Hay dos cosas infinitas: el Universo y la estupidez humana. Y del Universo no estoy seguro”.

Para terminar,

- todos nuestros pequeños actos como personas y trabajadores sociales son la simiente del mundo del mañana, en particular de las estructuras que existan e inevitablemente proyectemos.....
- *"... que el bien aumente en el mundo depende en gran parte de actos no históricos; y que ni a vosotros ni a mí nos haya ido tan mal en la vida como podría habernos ido se debe, en buena parte, a todas las personas que vivieron con lealtad una vida anónima y descansan en tumbas que nadie visita". (George Eliot, Middlemarch).*
- *"Un país no funciona por que haya unos pocos grandes hombres o grandes genios, un país funciona por que cada persona se dedica a realizar con toda su buena fe, con su mejor entender y de la mejor manera que sabe aquello que tiene que hacer, su trabajo, sus obligaciones, sus responsabilidades para con los demás y para sí mismo". (Anónimo).*