



CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,  
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

**Comunidad de Madrid**

**DOCUMENTO TÉCNICO DE  
RECOMENDACIONES PARA LA  
OPTIMIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN  
ENTRE LOS SERVICIOS SOCIALES  
MUNICIPALES Y LAS ENTIDADES DEL  
TERCER SECTOR EN LA COMUNIDAD DE  
MADRID  
1/12/2020**

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INNOVACIÓN SOCIAL  
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID

**DOCUMENTO TÉCNICO ELABORADO por:**

- Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.
- EAPN-Madrid.
- Servicios Sociales del Ayuntamiento de Getafe.
- Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada-Velilla.
- Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social.

## 1. Índice

### Contenido

1. Índice .....	2
2. Justificación .....	3
3. Marco normativo.....	6
4. Principios de actuación .....	9
5. Recomendación de acciones para optimizar la coordinación de servicios sociales municipales y entidades del tercer sector .....	10
6. Acciones de trabajo en red / coordinación desde la Consejería de Políticas Sociales.....	19
7. Anexo .....	26

## 2. Justificación

La pandemia del COVID19 está generando la mayor crisis económica del último siglo en España. Así lo evidencia la actualización del Programa de Estabilidad remitido por el gobierno de España a Bruselas a finales de abril de 2020, [junto al Plan Nacional de Reformas](#), prevé que el déficit público se dispare al 9,2% del PIB este año y la deuda pública al 115,5% del PIB, con una reducción del 5,2% de la recaudación, con 25.711 millones menos, y un alza de 57.765 millones del gasto. La tasa de paro se elevará al 19% este año como consecuencia de la crisis del coronavirus. Para 2021, el déficit se elevará al 6,8% y se pronostica un descenso de la tasa de paro al 17,2%. No volverá cierto nivel precrisis hasta 2022 según previsiones del gobierno.

Según el 10º informe “El estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España 2008-2019 -Comunidad de Madrid-” elaborado por EAPN-ES “la Comunidad de Madrid tiene, en 2019, aproximadamente 1,26 millones de personas en situación AROPE, unas 13.000 más que el año anterior y 58.000 más que en el año 2008”, unos datos que se han mantenido estables independientemente de la mejora de la situación económica de la región.

La destrucción de empleo en media anual ascenderá a unos 900.000 puestos de trabajo en 2020. Según un informe de FUCAS, si añadimos los empleos afectados por los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTEs), el impacto sobre el empleo en media anual asciende a 2,3 millones. En términos de EPA y de Contabilidad Nacional los empleos afectados por ERTEs se consideran ocupados, por lo que no se reflejarán en la tasa de paro. Así, se estima que esta se situará este año cerca del 19%, descendiendo el año próximo hasta el 17%. Si los trabajadores afectados por ERTes contabilizasen como desempleados, la tasa de desempleo en 2020 se situaría en el 24,4%.

La paralización de una parte importante de la economía a causa del coronavirus ha provocado una rápida subida del desempleo. Si en el conjunto de la sociedad española se ha registrado una subida de 2,5 puntos porcentuales en la tasa de paro entre los meses de febrero y abril, según [un estudio](#) publicado por CARITAS en junio de 2020 el aumento ha sido de 20 puntos porcentuales de la población atendida por la entidad. Es decir, se registra un incremento ocho veces superior entre la población más vulnerable, con un índice de paro del 73%, que en la población en general.

Es decir, la pandemia del COVID ha tenido un impacto social elevadísimo, especialmente en población ya considerada vulnerable antes de comenzar esta crisis, así como en la que, por imposibilidad de obtener en estos meses de los recursos básicos suficientes para garantizar su supervivencia, se encuentra en situación de emergencia social sobrevenida.

Del [estudio](#) que ha realizado en mayo el Ayuntamiento de Madrid para conocer cuál está siendo el impacto de la situación del confinamiento en la población de la ciudad de Madrid, concluía que el 46% de los/as madrileños/as declara que ha sufrido una pérdida ingresos por las consecuencias económicas del coronavirus; un 13% admite que necesitará ayudas públicas para poder sobrevivir a la crisis, un porcentaje que se dispara en el caso de las familias monoparentales.

A estos datos, se suman los datos facilitados por La Asociación de Directoras y Gerentes de los Servicios Sociales que calcula que el número de personas atendidas por el sector de servicios sociales podría pasar en los próximos meses de 2020 y 2021 de los seis millones actuales a alcanzar los diez millones de usuarios/as, como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la pandemia de coronavirus.

Los datos son claros, la crisis de la COVID-19 además de crisis sanitaria, ha supuesto una crisis económica y social sin precedentes. Por ello las administraciones desde sus áreas de servicios sociales han estado dando respuesta a esta crisis social junto con las entidades del tercer sector. Esta red de ayuda oficial y de entidades no lucrativas han estado desbordados por la alta demanda asistencial de la población con necesidades sociales básicas de alimentación, vivienda, atención a necesidades de menores, etc.

**Además, esta crisis social y sanitaria ha visibilizado los niveles de vulnerabilidad que ya había.**

**Por todo ello se hace necesario optimizar las actuaciones de la acción social tanto pública como de las entidades no lucrativas, a través de nuevas metodologías que generen mayor impacto en la población sujeto de asistencia social.**

*Este documento nace para fomentar y promover una óptima coordinación entre los servicios sociales y las entidades del tercer sector en cualquier situación, pero más especialmente en situaciones de extrema vulnerabilidad, como es el caso de las que está provocando la pandemia de la COVID-19, para no generar duplicidades en la intervención social, y gestionar con eficiencia los recursos disponibles. En definitiva, dicha coordinación es una oportunidad para favorecer procesos innovadores y comunitarios en políticas sociales, de acuerdo con cada territorio, con cada realidad, cada cultura, cada situación y circunstancia, a través de la comunicación, el intercambio de información y experiencias, la solidaridad, la participación en la búsqueda de soluciones compartidas, la toma de decisiones y su ejecución compartida y corresponsable entre todos los actores implicados que trabajan ante diferentes problemas sociales. En definitiva la coordinación entre los distintos actores de la acción social debe ser algo habitual e incorporarlo a la cultura de la intervención social más allá de situaciones de gran emergencia como la situación de la COVID-19.*

**De esta manera se desea incentivar y estimular la participación, la codecisión y una coproducción de servicios entre administraciones públicas y entidades del tercer sector, que permitan avanzar hacia nuevos modelos de cuidados y de intervención social, con un enfoque más comunitario.**

### 3. Marco normativo

La siguiente normativa de referencia en este ámbito es:

- **La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid**, plasma en diferentes artículos la intervención de Servicios Sociales en el Desarrollo Comunitario. El artículo 9 recoge las funciones del sistema público de Servicios Sociales y señala entre otras, la l) y la n):

*“l) Desarrollo comunitario de comarcas, barrios y otros núcleos de población cuya situación social así lo aconseje, mediante la elaboración de planes y programas específicos.*

*n) Promoción, en las materias propias de los servicios sociales, de las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, así como remoción de los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, e impulso de la participación de todos los ciudadanos en la vida social.*

El artículo 31 recoge las funciones de la Atención Social Primaria, desarrollada en los municipios y entre otras señala la g) y la i):

*“g) Desarrollo de programas comunitarios para la promoción social de individuos y grupos de población, así como para la prevención y detección precoz de situaciones de riesgo.*

- i) Fomento de la participación, la solidaridad y de la cooperación social. “*

**Aparte hay otras referencias legislativas a destacar:**

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, (en adelante RGPD), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley 44/2007 de 13 de diciembre, que regula el régimen de las empresas de inserción como modelo de actuación, que mediante la actividad empresarial y el acompañamiento social, hacen posible la inclusión sociolaboral de las personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid.
- Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Documentos marco y planes estratégicos:

- Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid 2016-2021
- Carta marco de derechos sociales de la Comunidad de Madrid
- Plan de Inclusión para Personas Sin Hogar 2016-2021 de la Comunidad de Madrid
- Estrategia de Voluntariado 2017-2021 de la Comunidad de Madrid
- III Plan Estratégico del Tercer Sector de acción Social 2017-2021
- Carta Social Europea
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la ONU

Además, se considera relevante reseñar las siguientes recomendaciones elaboradas por **el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030**, con las que este documento se alinea.:

[Marco común para la aplicación del “Plan de Respuesta Temprana en un escenario de control de la pandemia por COVID-19” en el ámbito de los servicios sociales no residenciales](#) del 7 de septiembre de 2020

[Documento técnico de recomendaciones para la actuación del voluntariado ante la crisis por COVID-19 y el estado de alarma](#) del 16 de abril de 2020

[Documento Técnico de recomendaciones para responsables políticos y personal directivo de los servicios sociales de atención primaria ante la crisis por COVID 19.](#) De 6 de abril de 2020.

[Documento Técnico de recomendaciones de actuación ante la crisis por COVID 19, en asentamientos segregados y barrios altamente vulnerables.](#) Del 27 de marzo de 2020.

[Documento Técnico de recomendaciones de actuación ante la crisis por COVID 19, para los gestores de servicios sociales de atención a personas sin hogar.](#) De 18 de marzo de 2020

#### 4. Principios de actuación

- Corresponsabilidad
- Autocuidado
- del riesgo de exposición asumido.
- Cooperación
- Coordinación
- Reconocimiento mutuo
- Respeto a la autonomía
- Innovación y buenas prácticas
- Inclusión y Diversidad
- Sostenibilidad
- Territorio
- Cohesión social
- Complementariedad
- Transparencia
- Trazabilidad
- Participación

## 5. Recomendación de acciones para optimizar la coordinación de servicios sociales municipales y entidades del tercer sector

Con el objetivo de generar una coordinación estable, entre los diferentes actores de la acción social, ante los retos actuales de las políticas sociales se recomiendan las siguientes acciones:

### 5.1 Generar Modelos coordinados de información.

A continuación, se relacionan las funciones que desempeñará cada actor para lograr una coordinación óptima:

#### En cuanto a los servicios sociales municipales:

Se centrarán en la persona y en buscar la eficiencia en los servicios y la eficacia en la atención para realizar intervenciones de calidad. Para lograr esto debe existir una voluntad clara de compartir la información, y eso requiere lo siguiente:

- ✓ Fijar los límites de la información básica a compartir (lo que tiene sentido compartir y lo que no).
- ✓ Acordar y emplear un lenguaje común.
- ✓ Emplear un sistema integrado de gestión de la información, común a todos o que se puedan entender entre ellos.
- ✓ Diseñar mecanismos de seguimiento y evaluación de las acciones emprendidas.

### **En cuanto a las entidades del Tercer Sector de Acción Social:**

Las entidades del tercer sector contactarán con los Ayuntamientos y/o gerencias de Servicios Sociales de Comunidades Autónomas, y se pondrán a disposición para colaborar en la organización de atención a las necesidades detectadas, en especial en situaciones de crisis y emergencia.

Se propone la elaboración de un mapa de entidades del Tercer Sector de Acción Social que permita la rápida localización y conocimiento de quién opera y en qué en cada territorio.

Hay que establecer una colaboración constante, no solo para situaciones de crisis y emergencia. En una situación de emergencia el entorno debe ser colaborativo, entre administración y entidades sociales, con flujos de información en ambos sentidos.

En el ámbito de voluntariado e perseguirá fortalecer la Red de Puntos de Información de Voluntariado que se coordina desde la Comunidad de Madrid y cuya relación con los municipios adheridos se recoge en el anexo V de los convenios de atención social primaria.

### **En cuanto a la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad:**

De acuerdo con el decreto 219/2019 artículo 7 apartado a) a la DG de Servicios Sociales e Innovación Social le corresponde, el impulso de la ordenación y planificación de los Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid en colaboración, en su caso, con las administraciones locales y con entidades privadas, así como la coordinación territorial de los Servicios Sociales de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid y la ejecución de los servicios y programas que se desarrollen en esta materia, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos de la Consejería y a distintas administraciones públicas.

Para llevar a cabo esta función de coordinación la consejería tiene en la actualidad diversos espacios de coordinación y acciones que se relacionan en el apartado 5 de este documento.

Reconociendo que el papel de los Servicios Sociales es dar una respuesta integral y que precisa de la coordinación con otros ámbitos competenciales. En el marco de sus competencias, la consejería de políticas sociales potenciará la coordinación y mediación entre servicios sociales y otras consejerías con competencias en el ámbito del empleo, la salud, la educación. Para facilitar desde esos ámbitos las políticas públicas de inclusión social

## 5.2 Puesta en Marcha de la coordinación en el territorio local

Para implementar la coordinación entre servicios sociales locales y entidades del tercer sector **cada entidad local, y las entidades del tercer sector realizará un diagnóstico de las situaciones de vulnerabilidad social en las que se debe priorizar la actuación desde los servicios sociales y por el tercer sector. Este diagnóstico se compartirá y permitirá planificar los servicios y organizar los recursos para una óptima colaboración pública – entidades del tercer sector.**

El experto comunitario Marco Marchioni indicaba que la coordinación comunitaria puede pasar por diferentes etapas y producir diferentes resultados (que sin ella sería muy difícil, si no imposible, conseguir):

- ✓ **Intercambio de información** y conocimiento mutuo
- ✓ **Colaboración puntual** o estable entre dos o tres entidades componentes del grupo o comité de coordinación
- ✓ Establecimientos de **protocolos de colaboración permanente** entre varias entidades para atender de manera integrada a determinadas demandas o a determinados colectivos de personas, etc.
- ✓ **Diagnóstico comunitario**
- ✓ **Programación comunitaria**

Es importante que al menos las tres primeras etapas (intercambio, colaboración puntual y establecimiento de protocolos) se den a la hora de establecer cauces de coordinación entre las entidades locales y el tercer sector.

### 5.3 Herramientas e instrumentos de coordinación en el territorio local

A continuación, presentamos algunas herramientas que pueden ser útiles para optimizar una buena coordinación comunitaria:

#### **MESAS LOCALES DE COORDINACIÓN.**

Los Servicios Sociales de Atención Primaria deberán realizar un plan de actuación con las Entidades del Tercer Sector de Acción Social radicadas en su territorio constituyendo, si no existiera con anterioridad, una mesa local de coordinación de servicios sociales y acción social.

Puede establecerse una **mesa general estratégica para la atención a la emergencia**, y luego otro tipo de **mesas más especializadas**: intervención de casos, mesas técnicas por temáticas, incorporando la coordinación con otros ámbitos como vivienda, empleo, educación, salud, etc.

En situación de crisis es de **interés especial la atención a los niños, niñas y jóvenes** en situación de vulnerabilidad social. En este sentido se podrá crear una mesa de especial para menores con los objetivos de garantizar la alimentación, el seguimiento de las tareas escolares, y una especial vigilancia contra el maltrato y la desprotección para activar si es necesaria, la intervención.

#### **Protocolo de funcionamiento de las mesas:**

- Identificar los objetivos de la mesa
- Definir la composición de la mesa y establecer los criterios de selección de la persona que actúe como coordinadora, así como los de la persona que asuma la secretaría.
- Establecer un calendario de periodicidad de reuniones, y acordar un plan de trabajo.
- Redactar un documento de acuerdos que después se difunda por diferentes canales (vía web, correo electrónico, rrss, etc.)
- Publicar en un repositorio digital abierto y accesible desde la web los resultados del trabajo de la mesa en formato de documento de trabajo.

- Debería quedar claro quien lidera la mesa/ quien convoca.
- Establecer protocolo de funcionamiento (convocatorias, actas, sistemas documentales, roles, ...)
- Seguimiento de los acuerdos tomados. Las decisiones se recomiendan que se deberían acordar de manera consensuada, pero en situación de crisis/ emergencia las prioridades de actuación se marcarán desde la dirección de Servicios Sociales municipales. Y el liderazgo finalmente lo tendrá que asumir las administraciones públicas

- **Mapas de recursos**

Los Servicios Sociales municipales crearán, con información suministrada por las entidades de voluntariado que operan en el territorio y las entidades públicas de diferentes ámbitos, un mapa recursos sociales tanto públicos como privados que contenga registro de entidades, actividades que desarrollan y necesidades, número de efectivos, diversificación de apoyos y formas posibles de dar cobertura. Sería deseable que se generase un mapa interactivo mediante una herramienta informática con dicha información (ejemplos de herramientas informáticas desde un excel, google my maps, Drive, etc).

Ejemplo de un mapa de recursos es la tabla de recursos que Desde EAPN Madrid han diseñado como borrador de instrumento, basado en la "Herramienta de diagnóstico de la vulnerabilidad social de EAPN Madrid" (adaptada e incluida en los servicios sociales de atención primaria del Ayto. de Madrid) como ejemplo de recogida de información de recursos sociales de entidades sociales a partir de la identificación de necesidades, entidad que realiza prestación servicio y protocolo de derivación

Elaboración Mapa de Recursos Sociales								
Identificación necesidad que se atiende, según dimensiones vulnerabilidad:				Entidad que atiende necesidad identificada			Protocolo de	
Nº	Cobertura posible sobre Dimensión vulnerabilidad	Necesidad que se atiende. Marcar la opción adecuada.	Colectivo que se atiende:	Entidad que atiende necesidad según "Mapa de Recursos Sociales"	Actividades que se desarrolla para atender esa necesidad	Territorio intervención	Inicio Protolo de Derivación:	forma de deriva
2.6	Salud	Discapacidad, dependencia e incapacidad						
2.7	Salud	Personas que sufren una pérdida en tiempos de corona virus						
3	FACTORES ESTRUCTURALES	Dentro de esta dimensión, pueden darse situaciones relacionadas con factores estructurales y ambientales. Marcar la opción que precise la persona y se atiende:	Marcar si se atiende sólo un determinado colectivo y especificar cual según GÉNERO (mujer), NACIONALIDAD (inmigrantes, especificar otros), EDAD (jóvenes, mayores edad, mayores 45, especificar otros), RESIDENCIA (en distrito, Madrid, Comunidad Madrid, especificar otros).	Entidad que atiende la necesidad identificada en el mapa de recursos sociales. Escoger opción en menú desplegable...	Tipo de actividad/servicio desarrolla la entidad/Organismo para atender esa necesidad. Elegir dentro opción menú desplegable:	Territorio en que se atiende Necesidad. Escoger dentro opción menú desplegable:	¿La atención detectada por: Entidad social, Servicios Sociales, Mesa estratégica atención emergencia, Mesa especializada. Escoger opción en menú desplegable...	Forma de derivación. Marcar en ítem en Ficha protolo derivación y escoge en menú desplegable (llamada telefónica email, otros...):
3.1	Factores estructurales	Factores ambientales (especificar).		Entidad XXX	talleres	OTROS	Servicios Sociales	
3.2	Factores estructurales	No puede bajar calle, especificar otras						

Elaboración Mapa de Recursos Sociales								
Identificación necesidad que se atiende, según dimensiones vulnerabilidad:				Entidad que atiende necesidad identificada			Protocolo de	
Nº	Cobertura posible sobre Dimensión vulnerabilidad	Necesidad que se atiende. Marcar la opción adecuada.	Colectivo que se atiende:	Entidad que atiende necesidad según "Mapa de Recursos Sociales"	Actividades que se desarrolla para atender esa necesidad	Territorio intervención	Inicio Protolo de Derivación:	forma de deriva
4.1	Competencias cognitivas básicas	PROBLEMAS PERSONALES Y SOCIALES (bajas autoconcepción, dificultades en sus interacciones interpersonales, cumplimiento normas y compromisos)	Mujer migrante residente en Cañada Real Galiana	Accem	Programa acompañamiento	OTROS	Servicios Sociales	Email
4.2	Competencias cognitivas básicas	COMPETENCIAS COGNITIVAS BÁSICAS (comprensión lenguaje, Cálculo, percepción realidad (autoobservación, análisis realidad, consecuencias, conocimiento recursos, organización personal).	Jóvenes	Opción 3	Programa apoyo socioeducativo y laboral	VILLAVERDE	Entidad social	Email
4.3	Competencias cognitivas básicas	COMPETENCIAS INSTRUMENTALES (usar recursos comunitarios, seguir prescripciones salud, autocuidado (higiene, ropa, medicación.)						
4.4	Competencias cognitivas básicas	COMPETENCIAS que mejoren su EMPLEABILIDAD	Jóvenes	La Rueda Asociación	Programa empleo joven	VILLAVERDE	Entidad social	email
5	Derechos civiles y políticos	Dentro de esta dimensión, pueden darse las siguientes categorías que figuran más abajo. Marcar la opción que precise la persona y se atiende:	Marcar si se atiende sólo un determinado colectivo y especificar cual según GÉNERO (mujer), NACIONALIDAD (inmigrantes, especificar otros), EDAD (jóvenes, mayores edad, mayores 45,	Entidad que atiende la necesidad identificada en el mapa de recursos sociales. Escoger	Tipo de actividad/servicio desarrolla la entidad/Organismo para atender esa necesidad. Elegir	Territorio en que se atiende Necesidad. Escoger dentro	¿La atención detectada por: Entidad social, Servicios Sociales, Mesa estratégica atención emergencia.	Forma de derivación. Marcar en ítem en Ficha protolo derivación y escoge en menú desplegable

- **Protocolos de intervención social en red- Consensuando metodología**

Uno de los objetivos de generar una mesa de coordinación es crear:

- ✓ Un protocolo de información y gestión de las derivaciones con personas entre los recursos que asisten a la mesa
- ✓ Sistematizar la gestión de los recursos / protocolo de gestión de intervención social.

De cara a la persona en riesgo o situación de exclusión a las que se atiende, existe una multiplicidad de servicios, pero lo ideal sería que hubiera una “ventanilla única” que facilitara el acceso de la persona en situación de vulnerabilidad y que ayudara a luchar contra la cronificación de la situación de vulnerabilidad social y “no marear a los/ as usuarios” acudiendo de un recurso a otro.

Es importante diferenciar la responsabilidad pública del compromiso ciudadano y de las entidades. En este sentido, y siendo conscientes de las dificultades de establecimiento de “ventanilla única”, es importante establecer relaciones de confianza entre la entidad local y las entidades del tercer sector a través de compromisos firmados que pongan en valor la complementariedad de las acciones e iniciativas en los procesos de intervención social y en la dinamización de proyectos sociales.

Algunas preguntas que nos puedan ayudar para elaborar dicho **protocolo de derivación**:

- Concretar Sistema de derivaciones (flujograma)
- Concretar sistema de información compartido (¿solo de recursos?)

¿Cómo trabajar de forma coordinada? ¿cómo comunicarse, cómo tomar decisiones?  
¿que debe contener un plan de coordinación: vinculado a planes municipales de participación, a planes de inclusión? ¿rol...?).

Es fundamental que dichos protocolos de gestión de la información y derivación persigan el poner en marcha mecanismos extraordinarios y urgentes, a través de los Servicios Sociales, en colaboración con las entidades sociales que trabajan con las familias más vulnerables, para atender e informar a estas personas sobre sus derechos, sobre la disponibilidad de ayudas y prestaciones. Por ejemplo, el servicio de línea de atención gratuita de apoyo social que puso en marcha la Comunidad de Madrid a través del número 900 444 555, extensión 2 durante la primera ola del COVID es una acción de buena práctica.

- **Ventanilla única:** establecer este sistema de entrada único que facilite la atención integral a la persona que se dirige a los servicios sociales, para evitar la dispersión de recursos y la duplicidad de esfuerzos. Esta ventanilla se debería coordinar también con las actuaciones realizadas por las entidades del tercer sector, que ya trabajan con población en situación de vulnerabilidad.

#### **5.4 Personal de atención: Técnico y voluntariado.**

A continuación, se exponen unas indicaciones básicas en relación al personal técnico y personal voluntario.

- Se seguirán las recomendaciones sanitarias de salud pública y de seguridad indicadas por las autoridades competentes.
- Se suministrará a los profesionales que atiendan los servicios sociales y voluntarios, equipos de protección individual adecuados para llevar a cabo su trabajo con seguridad. Ese suministro deberá realizarlo la entidad de la que dependa el personal y el voluntario.

En relación con este punto, la DG de SSIS junto con FEVOCAM elaboró en junio de 2020 unas *Recomendaciones para el voluntariado en la “nueva normalidad” para entidades y personas voluntarias*.

Recomendaciones a entidades de voluntariado

<https://view.genial.ly/5f0c41dd28ac660da5aded55>

Recomendaciones entidades voluntariado Comunidad de Madrid FEVOCAM

Recomendaciones a personas voluntarias

<https://view.genial.ly/5f0c49086cbdb20d1ff97a44>

En caso de confinamiento o restricción de la movilidad las AAPP y las entidades sociales elaborarán un **documento** que acredite, ante las autoridades competentes, las circunstancias de carácter esencial por las que esa persona técnica o voluntaria necesita **desplazarse** para atender las necesidades de las personas más vulnerables.

En una situación confinamiento, alerta sanitaria o estado de alarma El voluntariado social tiene un papel relevante, pero en ningún caso deberá actuar sin el debido conocimiento, coordinación y autorización públicos. Solo se podrá actuar en el seno de entidades y ONG de voluntariado o de las AAPP en el caso de que éstas tengan cuerpo propio de voluntarios.

Se promoverá la **solidaridad entre vecinos** siempre garantizando la seguridad de las personas más vulnerables e invitándolas a sumarse y coordinarse con las redes establecidas por los servicios sociales y las entidades sociales.

Las entidades de voluntariado deberán suscribir **una póliza de seguro** u otra garantía financiera, adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada por los voluntarios, que les cubra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente de la actividad voluntaria.

Asimismo, cuando la actividad de voluntariado suponga contacto habitual con menores de edad, la entidad de voluntariado deberá cerciorarse de que la persona voluntaria no ha sido condenada por sentencia firme por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata y explotación de menores. Corresponde a la persona voluntaria acreditar tal extremo a través de un **certificado de delitos de naturaleza sexual** que puede obtenerse presencialmente o a en la página web del Ministerio de Justicia cuyo enlace figura a continuación:

<https://sede.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Sede/es/tramites/certificado-registrocentral>

Las actividades de voluntariado no podrán sustituir a las Administraciones Públicas en el desarrollo de funciones o en la prestación de servicios públicos a los que están obligadas por ley.

## 6. Acciones de trabajo en red / coordinación desde la Consejería de Políticas Sociales

La Consejería de Políticas sociales es un enlace clave con los recursos territoriales que dependen orgánicamente de ella, siendo su rol de mediador y facilitador de la participación de los diferentes recursos técnicos dependientes del nivel autonómico además de propiciar sinergias con los actores locales y el tercer sector para generar un mayor impacto entre todos/as.

### 6.1 Espacios de Coordinación.

Además de las mesas locales de coordinación, la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad implementa diferentes órganos colegiados que gestionados desde la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social potencian la coordinación y el trabajo en red entre los diferentes actores de las políticas sociales de Madrid, en estos momentos son los siguientes:

#### **OBSERVATORIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID CONTRA EL RACISMO Y LA INTOLERANCIA**

Regulado por el Decreto 136/1998, de 16 de julio, (BOCM de 27 de julio de 1998).

En él, además de representantes de la Administración, existen representantes expertos a título personal, siendo actualmente,

1. Esteban Ibarra Sixto (Presidente Asociación Movimiento contra la Intolerancia)
2. Tomás Calvo Buezas (Profesor emérito de la Universidad Complutense de Madrid)

3. Amara Montoya Gabarri (Presidenta de la Asociación de Mujeres Gitanas Romi Serseni)
4. Daniel García Leiva experto en intervención psicológica en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes

### **MESA DE DIÁLOGO DE LA POBLACIÓN GITANA DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Regulada por Decreto 163/2017, de 29 de diciembre (BOCM de 5 de enero de 2018)

### **MESA DE DIÁLOGO CIVIL DE LA COMUNIDAD DE MADRID CON EL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL**

Aunque depende de la Consejería de Presidencia tiene una importante representación de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad.

Se regula por el Decreto 56/2019, de 18 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se crea la Mesa de Diálogo Civil de la Comunidad de Madrid con el Tercer Sector de Acción Social (BOCM de 21 de junio de 2019), que deroga el Decreto 141/2017, de 5 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se crea la Mesa de Diálogo con el Tercer Sector de Acción Social de la Comunidad.

En ella además de existir representantes de distintas Consejerías de la Comunidad de Madrid, existe representación de entidades del Tercer Sector a través de:

- ✓ 8 representantes de la Plataforma del Tercer Sector y a propuesta de ella
- ✓ 4 en representación de otras entidades del tercer sector

**Además, se potenciarán otros ámbitos informales de coordinación**, como los mantenidos en los meses de confinamiento de la pandemia por COVID 19, a los que se dio continuidad posteriormente como:

**La mesa de diálogo constituida para el examen de la reconstrucción social de la Comunidad de Madrid**, en la que han participado representantes de:

- Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad
- Plataforma del Tercer Sector de la Comunidad de Madrid
- Coordinadora del Tercer Sector de la Comunidad de Madrid
- CERMI Comunidad de Madrid
- ONCE
- Cáritas Diocesana de Madrid.
- Comité Autonómico de Cruz Roja Española

**Espacio de diálogo constituido entre representantes de la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social y de EAPN** (Red Madrileña de lucha contra la pobreza y la exclusión social ), para el seguimiento de la incidencia de la crisis en las personas sin hogar.

**Foros de Servicios Sociales**, son espacios informales de coordinación entre los servicios sociales de atención primaria, con los que tiene firmado convenios la subdirección de atención primaria con las 54 entidades locales que gestionan servicios sociales, y la Dirección General de Servicios sociales e Innovación social. Estos foros se han implementado desde abril de 2020. En dicho Foro esta presente todas las subdirecciones de la DG Servicios Sociales e Innovación Social:

SG de Atención Social Primaria

SG de Inclusión Social

SG de Prestaciones Económicas

SG de innovación Social, Voluntariado y Cooperación al Desarrollo

Además, con el fin de lograr un mayor éxito en la coordinación, se invita a participar en los foros a los responsables de las otras direcciones generales:

DG Familias, Infancia y Natalidad

DG del Mayor y la Dependencia

DG de Discapacidad

DG de Igualdad

## 6.2 Otras acciones que generan trabajo en red.

- ✓ **Convocatorias de subvenciones: se incluye la importancia de lo territorial, la necesidad de la coordinación entre los diferentes actores y participación en la elaboración de las bases de la convocatoria.**

En la convocatoria de subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, con cargo al 0,7% del rendimiento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, entre los criterios de valoración se tiene en cuenta el ámbito territorial tanto de las entidades que solicitan la subvención, así como en el que se desarrollarán los proyectos para los que se solicita subvención, distinguiendo entre:

- 1.1. Toda la Comunidad de Madrid.
- 1.2. “municipios de gran población”, de conformidad con la Ley de Bases del Régimen Local.
- 1.3. Entidades que tengan ámbito territorial en municipios de menos de 20.000 habitantes

Con este objetivo se persigue que la implantación de los proyectos del tercer sector se haga desde una perspectiva de equilibrio territorial en toda la Comunidad de Madrid.

Además, la **convocatoria de los proyectos RMI** en las que se presentan entidades del tercer sector se explicita la necesidad de coordinación entre el tercer sector y los servicios sociales municipales, por lo que dicha convocatoria es una palanca potente para generar coordinación entre este tipo de entidades.

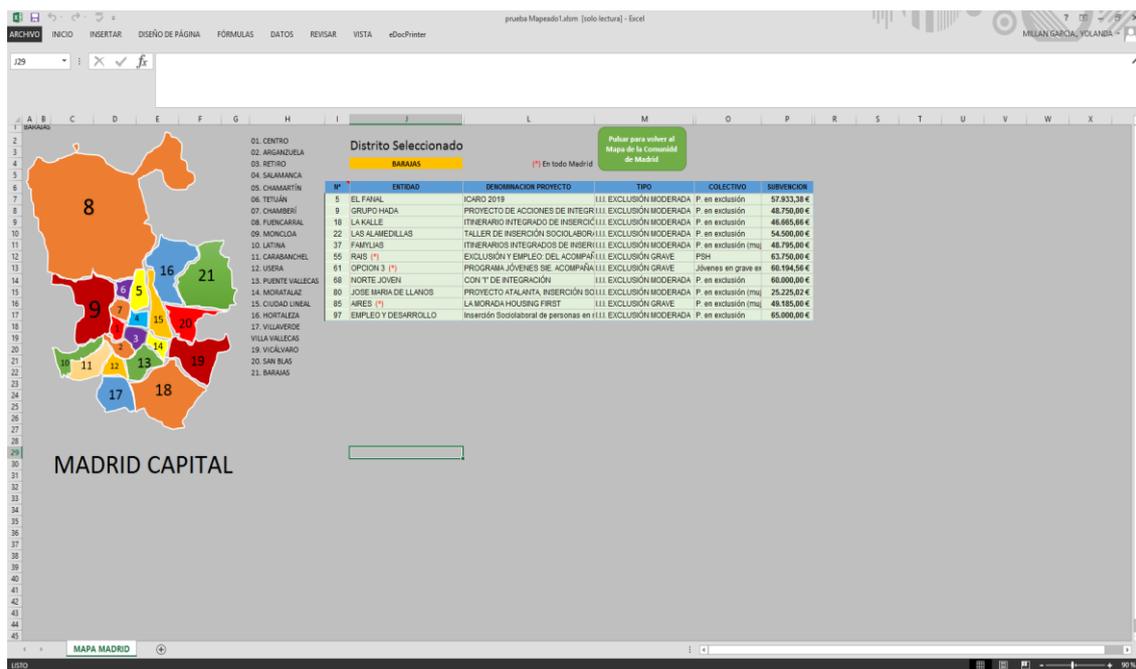
**Participación en la elaboración de las bases de la convocatoria.** En la elaboración de las bases de convocatoria de la convocatoria de las subvenciones del 0,7% del IRPF se ha tenido en cuenta las valoraciones de las entidades del tercer sector para ajustarse a las necesidades de estas.

✓ **Circulares informativas sobre del impacto COVID a entidades del tercer sector y servicios sociales municipales.**

Desde las diferentes subdirecciones de la DGSSI se ha enviado durante el estado de Alarma Información al tercer sector de los protocolos de salud pública / legislación actualizada de manera continua e información de interés para estas entidades durante esta situación de emergencia sanitaria y social, se ha facilitado a los servicios sociales municipales de las novedades legislativas / recomendaciones de salud pública con orientación / recomendación sobre procedimiento de apertura de los Centros de Servicios sociales e información de interés, se ha informado a los servicios sociales de las medidas extraordinarias en relación a la RMI.

✓ **Proyecto Piloto: Mapa de recursos:**

Desde la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social se está desarrollando un mapa en una web en la que se informará de los proyectos subvencionados por dicha DGSSI en los diferentes ámbitos municipales. Este proyecto todavía está en fase piloto sin implementar del todo.



✓ **Proyecto Piloto plataforma digital de atención a las necesidades de las personas en tiempos de COVID19.**

En relación con este punto, la Comunidad de Madrid ha puesto en marcha un **proyecto piloto para desarrollar una plataforma digital de atención a las necesidades de las personas en tiempos de COVID19** que conecta a los Servicios Sociales con las entidades sociales y los las personas voluntarias. En ella participan 3 municipios y 1 mancomunidad y la DG de Servicios Sociales e Innovación Social.

✓ **Fomento de la investigación.**

Se Fomentará de la investigación, la evaluación y la sistematización de la práctica en este campo, ampliando los convenios entre la Consejería y los servicios sociales municipales o realizando convenios específicos con universidades, consultoras, centros de investigación, etc. para generar diagnósticos sociales globales que permita concretar mejores políticas públicas en servicios sociales

Esto nos permitiría realizar un diagnóstico de las situaciones de vulnerabilidad social en las que se debe priorizar la actuación desde los servicios sociales y por el tercer sector. Este diagnóstico permitirá planificar los servicios y organizar los recursos para una óptima colaboración pública - privada.

Ejemplo de ello es las acciones de consultoría que se están realizando para el proyecto de ley de servicios sociales para sistematizar la consulta pública del proceso de la ley y generar conocimiento sobre servicios sociales.

### 6.3 Otras iniciativas de interés.

Relacionar algunas iniciativas puestas en marcha por otras CC.AA. Por ejemplo:

- ERSISI Navarra: refuerzo del derecho a la inclusión a través de la integración de servicios sociales y de empleo. <https://ersisi.navarra.es/es/el-proyecto>
- PACT PROYECT Castilla y León: PACT -acrónimo en inglés de “Modelo proactivo orientado a la gestión de caso para la inclusión social”- es un proyecto de innovación en los servicios sociales que cuenta con la financiación de la Comisión Europea a través del Programa Europeo para el Empleo y la Innovación Social (EaSI). PACT es una iniciativa dirigida a ensayar un nuevo modelo de atención a las personas en riesgo de exclusión social en Castilla y León, que experimentará simultáneamente dos estrategias interconectadas: la alianza público-privada y la inversión social proactiva. <https://rompiendotechosdecristal.com/2018/09/07/que-es-pact-project/>
- ECAS: Mapalaboral es una herramienta que ofrece muchas actividades, recursos, informaciones y materiales de apoyo para orientar el trayecto profesional. <http://mapalaboral.org/es/>

## 7. Anexo

### 7.1 Resumen de acciones de la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación social en relación a la coordinación entre administración pública y las entidades del tercer sector.

Aportaciones Comunidad de Madrid para la mejora de la Coordinación entre administración pública y las entidades del tercer sector de acción social.

- **Línea gratuita** de información al voluntariado y de atención social: **900 444 555**, extensión 1 y extensión 2 respectivamente.
- **Red de Puntos de Información de Voluntariado** (anexo V convenios con ayuntamientos)
- **Escuela de Voluntariado** con formación específica para voluntariado en tiempos de covid19.
- **voluntariosocial.comunidad.madrid**: proyecto piloto basado en una plataforma de conexión de necesidades sociales, con servicios municipales, entidades sociales y personas voluntarias.
- **Recomendaciones para la acción voluntaria de forma segura en tiempos de COVID19. FEVOCAM y Comunidad de Madrid**
- **Soporte técnico para la estructura de mesas de coordinación e impulso de las mismas**, grupos de trabajo y foros existentes que se han descrito en el punto 5 del citado documento.

## 7.2 En elaboración: Proyectos de DG de Servicios sociales e Innovación Social

A continuación, se exponen los siguientes proyectos piloto que se quieren desarrollar para impulsar la coordinación entre administraciones públicas y tercer sector por la DG de Servicios Sociales e innovación social, pero que todavía no se han implementado:

- **Mapa de recursos:** aplicación web y móvil para la geolocalización de recursos de las **entidades del tercer Sector y de los servicios sociales** (en proyecto)
- **Mapa de proyectos subvencionados por la Comunidad de Madrid** de RMI, población vulnerable, voluntariado y cooperación al desarrollo. (en proyecto)
- **Gestión del conocimiento:**
  - o Repositorio digital de documentos de interés para el desarrollo del trabajo (en proyecto)
- **Espacio Jardines - Comun Lab:** laboratorio de experimentación e intercambio de buenas prácticas (en proyecto)
  - o Desarrollo de proyectos piloto de intervención social innovadora.
- **Foros de Servicios Sociales y Tercer Sector (en proyecto)**

Se propone la creación de un foro entre Servicios sociales Municipales y Tercer sector. Algunos de sus posibles contenidos podrían ser:

- o Posible Creación de un plan de emergencia que convoque a entidades del tercer sector, entidades de voluntariado y responsables de los servicios sociales para atender de forma coordinada las necesidades detectadas en las situaciones de crisis y emergencia.
- o Coordinación y seguimiento de los proyecto RMI entre DGSSI, S. Sociales municipales y entidades que lo ejecuten.
- o Intercambio de buenas prácticas.