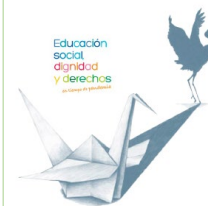




Etapa 6, València, 4/mayo/2022  
Facultad Filosofía y C. de la Educación, UV

### Mesa Coloquio

*La dignidad de las/los profesionales de la Educación Social, desde el Tercer Sector*



## La dignidad de las/los profesionales de la Educación Social, desde el Tercer Sector

221

**Enriqueta Durán Cordero**, Trabajadora social, Secretaría de Políticas Sociales de la UGT de Cataluña

### Introducción

En la UGT de Cataluña hemos venido haciendo, a lo largo de los años, una apuesta para fortalecer un sector de actividad crucial en el desarrollo de las políticas sociales, el sector de los servicios sociales.

Este sector, el de los servicios sociales, al contrario que otros sectores de actividad que se incluyen en las políticas sociales, como por ejemplo, el de la sanidad y el de la educación, no está delimitado ni configurado, y eso dificulta muy la tarea de crear una identidad propia de sector.

En Cataluña, la Llei12/2007 de Serveis Socials, define los servicios sociales como “*el conjunto de intervenciones que tienen como objetivo el garantizar las necesidades básicas de las personas ciudadanas, poniendo atención en el mantenimiento de su autonomía personal y promoviendo el desarrollo de las capacidades personales, en un marco de respeto por la dignidad de las personas*”.

De igual forma esta ley estructura el sistema público de servicios sociales en dos niveles: servicios sociales básicos y en servicios sociales especializados. El primer nivel, el de la atención básica, constituye la puerta de entrada principal al sistema de servicios sociales y a las prestaciones y servicios que configuran la Xarxa d'Atenció Pública, y que integra tanto los servicios sociales de titularidad pública como los de titularidad privada acreditados y concertados por la Administración.

Consideramos que los Servicios Sociales tienen que estar garantizados como derecho fundamental de la ciudadanía y que constituyan un verdadero **Cuarto Pilar del Estado de Bienestar**, lo cierto es que tenemos un largo e intrincado camino que recorrer, empezando por mejorar las condiciones laborales de las personas trabajadoras del sector

En UGT de Cataluña, antes de la pandemia provocada por el COVID19, éramos conocedores de la problemática existente en el colectivo de personas trabajadoras del sector de servicios sociales, tanto en el ámbito público, como en el privado. UGT venía denunciando las cargas excesivas que soportaban las personas que trabajaban en este sector tan feminizado, la insuficiencia de profesionales, la gran rotación, las largas jornadas, los sueldos mínimo y la insuficiente protección empresarial en materia de riesgo para la salud.

RES, Revista de Educación Social es una publicación digital editada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Educadoras y Educadores Sociales (CGCEES) y forma parte del proyecto EDUSO, integrada en el Portal de la Educación Social

<http://www.eduso.net/res>. Correo electrónico: [res@eduso.net](mailto:res@eduso.net). ISSN: 1698-9007.



Se permiten la reproducción, distribución y la comunicación pública, siempre que se cite el título, el autor y el editor; y que no se haga con fines comerciales.

Los efectos económicos y sociales de la crisis del coronavirus han puesto de manifiesto esas mismas carencias, y, en el mismo momento, como esenciales y necesarios han estado los/las profesionales del sector en la gestión de la pandemia. Pero se ha aplicado más presión sobre los trabajadores y trabajadoras que, desbordados, con sobrecarga laboral y emocional, sabiendo bien que el impacto económico y social de la pandemia sobre la población habría sido menos si en los años anteriores se hubiese apostado por las políticas sociales.

En nuestro sindicato veíamos con mucha preocupación los profundos y continuados recortes que sufría el sector, afectando tanto a las personas usuarias como a las que trabajan en el mismo sector. Y creímos necesario plantearnos el objetivo prioritario de establecer acciones de lucha contra las situaciones de riesgos laborales (incluidos evidentemente los riesgos psicosociales) y de mejora de las condiciones laborales de éste colectivo de profesionales.

Un primer paso fue la constitución del grupo de trabajo del sector de servicios sociales. Inicialmente se hizo una diagnosis que fue compartida con el *Departament de Treball, Afers Socials i Famílies* en el proceso participativo del *II Pla Estratègic dels Serveis Socials*

- Pla Estratègic que en su proceso de valoración del sector, ya especificaba que:

*“De las necesidades detectadas las personas trabajadoras y educadores y educadoras sociales dedican el 60% de su tiempo a gestión y un 40% a la atención directa, realizan poco trabajo comunitario, ratios de personal insuficientes para la realidad de los territorios en los que prestan sus servicios, horarios de atención desiguales entre las diferentes áreas básicas, poca concreción del o de la profesional de referencia, entre otras. Así como que una apuesta por garantizar que las ratios efectivas de profesionales de los diferentes perfiles se ajustaran a los estándares marcados”*

Por nuestra parte hicimos llegar una serie de propuestas que pensamos eran fundamentales para garantizar la calidad y eficacia del sector de servicios sociales. Creemos que la valoración que hicimos se aproximaba bastante a la realidad del sector y estamos seguros que las propuestas de mejora que hicimos fueron acertadas.

Todo y así quisimos que estas propuestas tuviesen más valor, el valor que pueden dar las personas que mejor conocen la situación, el valor de las personas que trabajan en él. Quisimos saber, de primera mano, la situación y realidad laboral que tenían los/las profesionales de los servicios sociales, implicando a todas las personas que trabajan en el sector para apostar, de una manera definitiva, en la dignificación del sector y en el reconocimiento de los y de las profesionales que trabajan.

Realizamos una encuesta dirigida a los trabajadores y las trabajadoras, con el objetivo de conocer sus necesidades e inquietudes y de ahí surgieron nuestras propuestas para la mejor eficacia de éste sector y la intervención social que, inevitablemente han de regir para la mejora de las condiciones laborales de los/las profesionales

### *La dignidad de las/los profesionales de la educación social*

El quehacer profesional no sólo debe llevar a respetar los derechos de las personas y a saber escucharlas, empatizar, acompañarlas, ayudarlas y atenderlas con calidad, sino que también debe hacer cuestionar cuál es el verdadero encargo institucional que se recibe y si éste es acorde al objetivo social pretendido; o si las condiciones en las que se desarrolla la labor son las idóneas.

La pandemia ha puesto de manifiesto como muchos de los escenarios en los que se trabaja, además, están infradotados y han sufrido una tensión en la que, la mayoría de las veces, la



resistencia se ha hecho desde el compromiso personal y la responsabilidad profesional de las educadoras y educadores sociales, que han suplido la imprevisión de muchas de las estructuras políticas y administrativas.

Este aspecto, *la dignidad de las/los profesionales*, es clave en el desarrollo de una intervención socioeducativa de calidad, tanto por la capacitación, la formación, como el acompañamiento y supervisión y cuidado de las/los profesionales de la Educación Social.

Es primordial reconocer otros elementos como parte de la dignidad profesional, además de las condiciones sociolaborales y el reconocimiento social, como son la investigación, la formación permanente, los procesos de coordinación técnica, la supervisión y la generación de marcos teóricos y metodológicos. Siempre cuestionando si la formación que se recibe está suficientemente ligada a la práctica profesional a desarrollar posteriormente.

### *Trabajo digno*

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), un trabajo decente es aquel que:

- Genera un ingreso justo.
- Ofrece seguridad al trabajador o trabajadora en el lugar de trabajo.
- Asegura protección social a las familias.
- Posibilita que las personas puedan expresar libremente sus opiniones.
- Garantiza la igualdad de trato para hombres y mujeres, así como igualdad de oportunidades para ambos géneros.

De este modo, la existencia de un trabajo decente está supeditada a la coexistencia de condiciones de equidad, libertad, seguridad y dignidad humana para la persona.

Para la OIT es necesario fomentar empleos que ofrezcan protección social y respeten los derechos si queremos acabar con la pobreza y lograr un crecimiento económico que sea sostenible y, a la vez, inclusivo.

Un trabajo decente debe ser un trabajo de calidad, porque tener un puesto de trabajo no asegura que este sea digno. Las cifras hablan por sí solas:

- Las Naciones Unidas indican que casi la mitad de la población del planeta vive diariamente con el equivalente a unos 2 dólares americanos, y que disponer de un empleo no implica no vivir en la pobreza.

La OIT señala que, a nivel mundial, más de la mitad de los trabajadores y trabajadoras no disponen contrato laboral

### *Dignidad versus salario*

El trabajo dignifica si se perciben a cambio salarios dignos. Por eso no es justo que la clase trabajadora, esté afrontando precios en el mercado con salarios de décadas anteriores.

Aunque hablar de salarios dignos suele ser objeto habitual de discursos políticos, no se suele explicitar a partir de qué nivel la retribución por el trabajo pasa a ser considerada digna. Por un lado, si los salarios están previstos en un convenio colectivo negociado por las fuerzas sociales, se entiende que aquellos que defendemos los intereses de las personas trabajadoras no habremos negociado a la baja un salario que pudiera considerarse indigno. No obstante, a pesar de eso, los recortes y las modificaciones legislativas tras la crisis han dado lugar a una depreciación salarial que ha acusado más la percepción de debilidad e indignidad de los salarios.

### *Salario Mínimo (Digno)*

En la literatura laboral, se define el salario mínimo, así lo hace la OIT (Organización Internacional del Trabajo), como la remuneración que está obligado a pagar un empleador a sus asalariados, sin que la cuantía pueda ser **rebajada** en virtud de un convenio colectivo o, incluso, un acuerdo individual.

España **ratificó** el convenio de la OIT en abril de 1930, lo que da idea de que se trata de un asunto que viene de lejos. La política de salarios mínimos es una **cuestión central** en las relaciones laborales,

En los últimos años, sin embargo, se ha abierto un debate muy interesante sobre la **utilidad** del salario mínimo como instrumento para combatir la pobreza laboral.

La economía española puede aguantar la subida del salario mínimo que creemos que además es una senda que iniciamos y que tiene que continuar porque lo razonable es que en España el salario mínimo se corresponda con lo que determina la Carta Social Europea que es el 60% del salario medio, estaríamos hablando de un salario de más de 1.000 euros.

**Subir el SMI a 1000 euros** en nuestro país no implica nada, nada más allá de que haya personas que en estos momentos están teniendo muchísimas dificultades para llegar a fin de mes, lo tengan un poquito más fácil aunque no lo van a tener mucho más fácil.

Con respecto a quienes afirman que si sube el salario mínimo no se va a crear empleo, destacaría que las personas que hacen estos comentarios no ganan 1000 euros.

Nuestro país tiene que tener salarios decentes que permitan a las personas vivir con dignidad, lo contrario es crear empleo mirando hacia el sur e intentando competir no con los países del centro y del norte de Europa sino con los países del sur de Europa.

Mayores salarios, más recaudación. En cuanto al hecho de que si sube el SMI, subirá también la base mínima de cotización es una de las consecuencias positivas ya que uno de los problemas que tiene la Seguridad Social es justamente que los salarios han bajado, recaudamos menos y no podemos pagar las pensiones

El fenómeno de los **‘trabajadores y trabajadoras pobres’** se ha extendido en el mundo laboral. Es decir, cada vez es más frecuente que trabajadores y trabajadoras con un empleo, incluso a tiempo completo, no alcancen un nivel de ingresos compatible con la **dignidad humana**. Sobre todo, si esas personas trabajador tienen un **empleo temporal** (normalmente, de menor remuneración) o disponen de una ocupación a **tiempo parcial** no deseada, lo que los convierte en **pobres**. No en términos absolutos, pero sí relativos, ya que sus ingresos son inferiores a la media o la mediana de los trabajadores y trabajadoras.

La definición más habitual incluye en esta categoría a aquellas personas que durante el año de referencia han trabajado (ya sea por cuenta ajena o por cuenta propia) y cuyos hogares tienen una renta disponible situada por debajo del **60% de la renta mediana del país en cuestión**.

*La desigualdad salarial está creciendo de forma casi agresiva*

La **desigualdad** es lo que explica que desde los años noventa se hayan puesto en marcha campañas para favorecer los **salarios dignos**. Su cuantía, en concreto, se estima en relación con lo que necesitaría para vivir un ciudadano representativo de una determinada comunidad utilizando métodos científicos.

La implicación de los poderes públicos en la política salarial no es gratuita. Tiene que ver con una cuestión de mayor calado: cómo lograr que las prestaciones sociales vayan realmente a quienes las necesitan. Está comprobado que los hogares con salarios más bajos pagan menos impuestos sobre la renta (al tratarse de escalas progresivas), reciben mayores transferencias públicas en forma de asignaciones para vivienda y por hijos e hijas, además de otras formas de prestaciones en cuestiones como la salud o la educación.

Es decir, el salario mínimo digno es una concepción más completa que el SMI, que recae exclusivamente sobre las empresas. Y cuya importancia es mayor a medida que la empresa es más pequeña. Las grandes empresas pueden pagar mejores sueldos que las pymes, de ahí que sean estas las que tienen más dificultades para asumir las alzas.

### *Descripción del Sector Servicios Sociales en Cataluña*

225

- **Sector en crecimiento, que está generando mucha ocupación.** Entre el 2009 y el 2019, las personas afiliadas en este sector se han incrementado un 51,3%, cuando la media de crecimiento de la afiliación en Cataluña ha sido, durante ese período, un 12,5%
- **Falta de personal y ratios desfasadas.** Las ratios de profesionales vigentes son las que estaban previstas en la Cartera de Servicios Sociales 2010-2011 y éstas no han sido actualizadas de acuerdo a las necesidades de la población. En la práctica, esto lleva a la externalización de muchos servicios públicos a entidades privadas, sociales o mercantiles
- **Sector feminizado.** El 80,7% del personal de los Servicios Sociales en Cataluña son mujeres.
- **Elevado grado de inestabilidad laboral.** De 11,9% para el total del personal
- **Sector muy fragmentado.** Los servicios sociales nunca han dispuesto de un presupuesto necesario para dar respuesta a un conjunto tan diverso y disperso de prestaciones económicas y servicios que presta. Además, diferentes administraciones públicas entran en juego en la gestión de este diverso mapa de prestaciones que con concedidas a las personas usuarias a partir de una variada gama de fórmulas de gestión, que permite la participación de más operadores (mercantiles y del tercer sector social)
- **Condiciones laborales no homogéneas.** Amplio abanico de convenios colectivos de aplicación en el sector de servicios sociales. Convenios con grandes diferencias a nivel de condiciones laborales y salariales, desarrollo de perfiles y categorías, etc. Diferencias que han dado lugar a una realidad laboral ininteligible, dispersa y fragmentada con grandes desigualdades económicas y de calidad de la ocupación entre las personas trabajadoras de un “mismo sistema”. Igualmente, el grado de definición de los perfiles y categorías profesionales, sus requisitos formativos y funciones, han sido tradicionalmente dispares en los respectivos desarrollos normativos de servicios y convenios, haciendo más fragmentada la realidad del sector.
- **Inexistencia identificativa del sector de servicios sociales.** Diversidad de la patronal derivada tanto de la naturaleza jurídica como del ámbito funcional o de atención que tienen, dificulta mucho la constitución de un sector propio. En el caso de la representación de las personas trabajadoras, no podemos hablar que haya una federación o un sector específico para los servicios sociales. Y el papel de las administraciones públicas es doble: por una parte son patronal por el hecho de contratar a personal que trabaja en el ámbito de los servicios sociales, y por otra parte contrata a otras entidades o empresas para que presten estos servicios



*Situación actual de los/las Profesionales de la Educación Social en Cataluña*

Datos obtenidos de la encuesta realizada por UGT en los Servicios Sociales. El 30% de las personas que contestaron eran educadoras y educadores sociales y manifestaban lo siguiente en cuanto a:

- **Salario:**
  - El 90% consideraba que su salario no era adecuado a sus funciones y responsabilidades
  - El 100% cree que es necesario establecer un sueldo mínimo de referencia por categoría profesional
- **Jornada:**
  - El 48% ha tenido que alargar varias veces su jornada laboral en el último año por urgencias, con lo que acaban trabajando más horas que las contratadas (el 43%)
- **Salud Laboral:**
  - Solo al 58% le han hecho una valoración del puesto de trabajo
  - Solo el 25% dice que su empresa/administración dispone de un Plan de Prevención con medidas específicas para los profesionales, y el 38% lo desconoce
  - El 42% dice que es muy habitual que en su centro de trabajo las personas trabajadoras sufran amenazas o agresiones físicas y/o psicológicas por parte las personas usuarias
  - El 82% afirma que alguna vez ha sentido la necesidad de ir al médico debido al estrés, ansiedad o agotamiento emocional
  - Al 67% no le han hecho una valoración de riesgos psicosociales en su puesto de trabajo actual

226

*Centrado en Cataluña, en el ámbito de Infancia y Adolescencia.*

En la actualidad la tarea de los educadores/educadores sociales es extremadamente compleja, muy poco valorada, precariedad laboral muy elevada, con unas condiciones de trabajo inadecuadas y las ofertas profesionales que hay no cumplen lo establecido en el 'Convenio colectivo de trabajo de Cataluña de acción social con niños, jóvenes, familias y otros en situación de riesgo' para los años 2013-2018

Los dos sindicatos representativos en el sector, UGT y CCOO, hemos venido reivindicando un convenio que garantice la actualización salarial y la mejora de las condiciones de trabajo de alrededor de 10.000 personas trabajadoras de Servicios Sociales externalizados de toda Cataluña, que en la última década, desde 2012, han perdido un 11% de poder adquisitivo (y eso sin tener en cuenta las subidas del IPC de finales de 2021).

Desde los inicios de la negociación del convenio, a principios de 2019, la voluntad de la patronal, ha ido claramente orientada a impedir un acuerdo que permita avanzar en la mejora de las condiciones de trabajo del sector. Por ese motivo durante ese año, realizamos movilizaciones, huelgas y concentraciones e intentamos una mediación sin éxito en el Tribunal Laboral de Cataluña.

En el año 2020 nos encontramos en medio de la crisis sanitaria del COVID 19 y “el mundo parecía pararse” y nuestras reivindicaciones por la mejora de las condiciones de trabajo, de las personas profesionales del sector, quedaron soterradas por las problemáticas económicas y de salud asociadas a la pandemia global.



En noviembre/2020 como consecuencia del Decreto Ley 39/2020 de la Generalitat de Catalunya donde se acordaba un incremento de las tarifas pagadas por la administración a los servicios relacionados con la infancia y adolescencia con la mención expresa en que parte de esa subida revirtiese en los salarios del personal.

Los dos grandes sindicatos de clase, UGT y CCOO solicitamos volver a sentarnos con la patronal para negociar el Convenio y establecer unas nuevas tablas salariales acordes con los incrementos de tarifas aprobadas en el mencionado Decreto Ley.

Aunque los incrementos de tarifas estaban alrededor del 3%, la patronal, nada más estaba dispuesta a pactar un aumento salarial del 1% para el 2020 (con carácter retroactivo desde enero) y un 0,5% para el 2021.

Se han ido manteniendo diversas reuniones con posterioridad con la Administración de referencia (Departament de Drets Socials y DGAIA) y valoramos que NO iban a hacer nada al respecto de esa apropiación indebida de dineros públicos por parte de las empresas del sector. Por tanto continuamos con una mediación en el TLC que después de dos reuniones valoramos nuevamente la **actitud inmovilista de la patronal**.

Su argumento continua siendo el de siempre: hasta que no reciban más dinero por parte de la administración no subirán salarios ni mejorarán las condiciones laborales de los/las profesionales. Eso se contradice con la realidad, ya que, todo y que ha habido un incremento de tarifas durante el 2020 y el 2021, estas subidas no han mejorado las condiciones laborales y salariales de las personas trabajadoras y han quedado “en los bolsillos de las empresas”

En éste sector nos encontramos con profesionales de primera (los/las que dependen directamente de administraciones: funcionarios/as y personal laboral) y profesionales de segunda (los/las contratados por las empresas del tercer sector social y que se aplican las condiciones del convenio del sector). Aun realizando tareas y encargos iguales, las condiciones laborales (retributivas y no retributivas) son muy diferentes, rompiéndose el principio de “**igual tarea igual salario**”

Las administraciones (estatal, autonómica y local) han de jugar un papel fundamental en la equiparación de las condiciones laborales y salariales del personal y eso pasa por, dotar presupuestariamente al *Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2024* y en el caso concreto de la atención a la Infancia y Adolescencia el *Pla de Millora del Sistema d'Atenció a infants i joves, i les seves famílies, en situació de vulnerabilitat 2021-2024*.

Todo y el papel fundamental de las administraciones de ir incrementando presupuestos, es de denuncia que la patronal, con esa actitud tramposa y con el trato de menosprecio al conjunto de los sindicatos, y por extensión a las personas trabajadoras está condenando, de forma perenne, a la precariedad laboral del sector

Después de más de tres años de bloqueo del convenio, consideramos que esta actitud de la patronal es provocadora e inadmisible, que lejos de ser útil para la actividad del sector, sólo busca la confrontación con las personas trabajadoras en un momento en el que los servicios y las actividades se han visto casi duplicados después de la pandemia

#### *Igualdad de Género/Brecha Salarial*

Sector altamente feminizado, el 80% del personal de Servicios Sociales, en Cataluña, son mujeres, porcentaje que se eleva al 84% si hablamos concretamente del personal asalariado

Hay que reivindicar, la igualdad de género, para eliminar la brecha salarial, que a pesar de los esfuerzos en materia de negociación colectiva, que desde UGT venimos realizando, sigue siendo totalmente desproporcionada, ya que se estima que la diferencia existente entre un hombre y una mujer realizando el mismo trabajo, es de 6.000€ anuales. ¿Dónde queda la dignidad?

### *Propuestas desde UGT Cataluña*

La eficacia de éste sector ha de regirse por criterios de equidad, universalización, profesionalización y calidad contrastada y supervisada por los poderes públicos. Es por eso que:

- Hay que incrementar los recursos que se destinan
- Apostar por la profesionalización y estabilidad del sector
- Mejorar las condiciones de trabajo, la formación y la promoción de los trabajadores y trabajadoras

228

La calidad de los servicios sociales depende de diversos factores, y un factor prioritario es la mejora de las condiciones de trabajo del sector. La UGT de Cataluña propone:

1. Abrir proceso de negociación para ir hacia un **CONVENIO UNICO DE SECTOR**
  - a. Reducir la tasa de temporalidad y garantizar jornadas de trabajo regulares
  - b. Reducir la excesiva rotación de los/las profesionales
  - c. Adecuar las ratios para garantizar servicios con profesionales cualificados que realicen un trabajo de calidad y bien remunerado
  - d. Garantizar una remuneración digna y adecuada
  - e. Avanzar hacia la homogeneización de las condiciones laborales
  - f. Mejorar la promoción de los y las profesionales
  - g. Prevenir y aplicar la Ley de Riesgos Laborales, procediendo a la evaluación de los puestos de trabajo ajustada a las necesidades del sector
2. Establecer líneas de **mejora de las condiciones laborales del conjunto de profesionales de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública (XSSAP)**
  - a. Equiparación/homologación de las condiciones laborales de la XSSAP y eliminación de las desigualdades retributivas y laborales existentes entre las diferentes administraciones y el sector privado.
  - b. Sueldo mínimo de referencia de los/las profesionales por cada servicio
  - c. Equiparación salarial de los/las profesionales en casos de subcontratación de servicios financiados por módulos del Contrato Programa
  - d. Funcionarización de profesionales de determinados servicios: SSAP, EAIA, SIFE, referentes de dependencia, equipo de valoración CAD. Y blindar la externalización de estos servicios
  - e. Personal de los servicios sociales de la Administración Local: sueldo de referencia del módulo del Contrato Programa calculado sobre la Tabla de Funcionarios/as
3. Profundizar en el **desarrollo profesional/Plan de Carrera Horizontal para los profesionales de los Servicios sociales**
  - a. Profesionalizar el sector mediante la formación de las personas trabajadoras, acreditación de la cualificación y de la experiencia profesional
  - b. Desarrollar el estatus del profesional sénior que hace referencia el Plan de Calidad
  - c. Revertir el conocimiento de los profesionales participando en mesas y comisiones de expertos





- d. Continuar la tarea de la definición de las funciones y responsabilidades de los Servicios de la Cartera por parte del Comité de Expertos

#### 4. Regular los límites de la subcontratación

La externalización de los servicios sociales tiende a reducir el rol de la administración pública al de una planificadora, una gestora de inversiones y subcontrataciones, y al desarrollo de tareas de vigilancia producto de sus prácticas de delegación y transferencia hacia externos. En éste sentido:

- a. Definir los servicios que son actividad propia de los entes locales o competencia delegada y regular a la vez que blindar los límites de los servicios susceptibles a ser externalizados

#### 5. Salud Laboral

- a. Obligación de los entes locales y entidades contratadas a certificar que tienen actualizada la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo y a realizar un plan de prevención y gestión de amenazas y agresiones de terceros a los/las profesionales
- b. Vinculación de indicadores de calidad del servicio con la salud laboral de los/las profesionales
- c. Actualización y aumento de las ratios de profesionales, con especial atención en territorios de complejidad social territorial.
- d. Evitar la sobrecarga de trabajo de los/las profesionales estableciendo indicadores por servicios tales como: número máximo de entrevistas semanales, indicación del tiempo por entrevista, distribución de la jornada en %, tiempo de atención directa/indirecta/coordinación/desplazamientos, etc.
- e. Crear un Registro Central de Incidencias de Salud Laboral, comunicación de las agresiones verbales y físicas en los servicios sociales.
- f. Realizar el protocolo de prevención y gestión de la violencia de las personas usuarias hacia las personas profesionales, vinculado y asumido por los Servicios de Prevención cuando se haga la evaluación de riesgos laborales y los planes de prevención

#### 6. Otros aspectos a tener en cuenta:

- a. Que exista un servicio de auditoría técnica donde dirigirse en caso de servicios con graves deficiencias o incumplimiento del contrato programa
- b. Revisar el porcentaje de subvención y el importe del kilometraje para atender los desplazamientos
- c. Establecer medidas de prevención de riesgos en el uso del vehículo por parte del profesional

