

# Ejercer la igualdad en derechos

## para igualar oportunidades

**Montserrat Montagut Canela**

*Treballadora social*

*Aquest article és resultat de la comunicació presentada al XI Congrés Estatal de Treball Social, que es va celebrar al maig de 2009 a Saragossa.*

**Síntesis:** La igualdad real se produce cuando las leyes y normas son efectivamente aplicadas, como las que defienden el derecho a la información y a la igualdad, las cuales integran comportamientos y prácticas sociales no discriminatorias.

Una información social adecuada, preventiva y que evite desigualdades, porque el lenguaje crea realidad. Desde ésta óptica, la perspectiva de género resulta un instrumento de prevención de desigualdades y violencias contra las mujeres.

Y se justifica el porqué la información social es una prestación profesionalizada que ha de ser ejercida desde el trabajo social.

**Palabras clave:**

Derecho   Información   Igualdad  
Prevención   Lenguaje

### **En reconocimiento a Mary E. Richmond**

A través de esta comunicación quiero tener un recuerdo para Mary E. Richmond (1861-1928). En 2008 se cumplieron 80 años de su muerte. Ella fue la que “montó el invento” del trabajo social y que hoy resulta vanguardista.

Ella hace fácil explicar lo aparentemente difícil, y, sobre todo, va al fundamento de las cosas en lo social. Ella es la maestra, a veces citada pero no leída, más que olvidada, ignorada.

¿Qué es el trabajo social de casos? fue el primer texto clásico del trabajo social, y aún es hoy plenamente vigente.

Tanto éste como su segunda obra, Social Diagnosis, son libros básicos, fundamentales, totalmente actuales, modernos y progresistas.

## Introducción

La igualdad en derechos para igualar oportunidades lo desarrollo a través de plantearme las siguientes hipótesis:

- 1ª.- La información y orientación sociales: factores clave para la igualdad en derechos.
- 2ª.- La información social es un recurso para la prevención de desigualdades de todo tipo, así como de violencias.
- 3ª.- La perspectiva femenina en la información social es un instrumento de prevención de desigualdades y violencias contra las mujeres; así como de empoderamiento de éstas.
- 4ª.- La Información social -otra cosa es la información administrativa- es una prestación profesional y corresponde ejercerla a la disciplina del trabajo social.

La argumentación que nos sirve para el desarrollo de esta comunicación se basa en considerar la información y orientación sociales como factores clave para la igualdad en derechos. La información social es un recurso para la prevención de desigualdades de todo tipo, así como de violencias.

La información es una necesidad personal y familiar básica, un derecho, y es una prestación básica del sistema de servicios sociales.

El objeto de la información es dar respuesta a las necesidades básicas de las personas y familias, en particular atienden a aquellas que tienen déficits en su desarrollo personal y social, y contribuir así a la prevención de problemáticas sociales.

Como tal derecho se articula sobre el reconocimiento y tutela judicial que el ordenamiento jurídico hace de un poder concreto en favor de un sujeto.

## Bases normativas para el análisis del derecho a la información y a la igualdad

### Primera hipótesis

Presentamos a continuación una relación del cuerpo legal sobre el reconocimiento del derecho a la información y a la igualdad de derechos.

Vamos a ver PORQUÉ recibir información es un derecho:

\*Constitución española, (artículo 20 d): "se reconoce y protege el derecho a comunicar o recibir libremente información."

\*Ley del Procedimiento Administrativo (LR-JPAC), (artículo 35 g): "derecho a obtener información y orientación."

\*Ley orgánica de prevención de la violencia de género, (artículo 18, "Derecho a la información"): "las mujeres [...] tienen derecho a recibir plena información y asesoramiento."

\*Reglamento regulador del Sistema Balear de Servicios Sociales de les Illes Balears, (artículo 9 b). Derechos de las personas usuarias: derecho a la información.

La igualdad de oportunidades es dar la oportunidad de sentirse igual, como mínimo en lo que se refiere al trato.

Si consultamos el cuerpo normativo, está suficientemente claro, de modo general, sobre el para qué y sobre el qué debemos informar.

Veamos el PARA QUÉ y cómo se relaciona esta prestación con la igualdad:

\*Plan de Prestaciones Básicas: "esta prestación de información, orientación y asesoramiento responde a la necesidad de la ciudadanía de acceder a los recursos sociales. Y ejercitar los derechos en un marco de igualdad de oportunidades."

\*Ley orgánica de prevención de la violencia de género, (artículo 17, "Garantía de los dere-

chos de las víctimas”): “la información [...] contribuye a hacer reales y efectivos sus derechos constitucionales a la integridad física y moral, a la libertad y seguridad, y a la igualdad y no discriminación por razón de sexo.”

\* Ley orgánica para la igualdad efectiva de hombres y mujeres. En el título VI menciona el cumplimiento del principio de igualdad en el suministro de bienes y servicios disponibles para el público.

Y a continuación sobre QUÉ informar y así procurar la igualdad en derechos:

\*Ley de Acción Social de las Illes Balears (artículo 9, “Los servicios sociales generales”): “el cometido de los servicios de información será [...] información, orientación y asesoramiento en relación con los derechos y recursos sociales [...] del Sistema de Acción Social”.

\*Ley de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (artículo 124, “Deberes del personal funcionario al servicio”): “informar [...] sobre todas las materias o los asuntos que tengan derecho a conocer, así como facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones”.

Como consecuencia de este artículo cabe preguntarse:

- a) como clienta de un servicio, ¿cómo se concreta mi derecho a conocer?
- b) y como profesional: ¿cómo facilitar ese derecho a la información?

Por tanto no sería completa esta trilogía si no precisamos el CÓMO ejercer nuestra función, para hacer efectiva y real esa igualdad en derechos reconocida. Y es aquí donde entroniza con el derecho a la información señalado al inicio.

Veamos qué normativa nos habla de ello:

\*La Constitución española, (artículo 20 d): “información veraz mediante cualquiera medio de difusión”.

\*Ley del Procedimiento Administrativo (LR-JPAC) (artículo 35 g): “información y orientación sobre los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes imponen a las solicitudes que se prevean realizar”.

\*La Ley orgánica de prevención de la violencia de género (artículo 18, “Derecho a la información”): “las mujeres [...] tienen derecho a recibir plena información y asesoramiento adecuados a su situación personal”.

Por lo tanto las pautas que hemos de seguir para preservar el derecho de quien solicita información son: que ha de ser veraz, plena información y asesoramiento adecuados a su situación personal.

Una precisión de la jurisprudencia: el criterio de la veracidad al que se condiciona el derecho a la información se refiere a la debida diligencia profesional a la hora de tratar de verificarla; por tanto parece algo no exigible al personal administrativo, a quien corresponden, como veremos, tareas de información administrativa.

### **Segunda hipótesis**

Pretende dar información social adecuada para la prevención de desigualdades.

Parece obvio que para ello esa prestación ha de darse desde el principio de igualdad. Además viene avalado por el Plan de Prestaciones Básicas y por la Ley orgánica para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.

Me llama la atención que en la Ley de Igualdad no aparece ninguna referencia en el ámbito de los servicios sociales. Sí menciona, en cambio, aplicaciones del principio de igualdad en otros tres pilares del bienestar social: la salud, la educación y el trabajo, en todos los objetivos y actuaciones.

Y ahí va mi pregunta: ¿por qué no se incluye la aplicación del principio de igualdad en el cuarto pilar, también en todos sus objetivos y actuaciones?

---

La igualdad en relación al bienestar, en una ley orgánica que no contempla el sistema de servicios sociales.

Se evidencia una vez más que el nuestro es un sistema menor.

Todo ello, pues, nos proporciona un marco adecuado para proseguir en la identificación de qué requisitos ha de cumplir la prestación de información, orientación y asesoramiento sociales.

### **Tercera hipótesis**

La perspectiva femenina en la información social es un instrumento de prevención de desigualdades y violencias contra las mujeres

Hemos visto que el objeto de la información es dar respuesta a las necesidades básicas de las personas y familias y contribuir así a la prevención de problemáticas sociales.

Y la perspectiva de género consiste en tomar en consideración las diferencias entre mujeres y hombres, reconocer que existen relaciones de desigualdad, y visualizar las relaciones de poder y subordinación. Entender en definitiva que, el sexo y las relaciones entre géneros, deben formar parte de la explicación y de la acción.

Por último prevención es un término que da nombre a la ley para evitar la violencia de género; y prevenir es sinónimo de informar, de poner al corriente, de anunciar de antemano. En definitiva: tomar las medidas necesarias para evitar un mal o un peligro.

En muchas ocasiones vemos que el discurso está construido como si únicamente existiese un sujeto, y las mujeres solamente existieran en función de su relación con él. Eso dificulta que la mujer se visualice como persona con entidad propia y no diluida dentro del ente familiar. Es necesario evitar que se nombre a las mujeres como dependientes, complementos y subalternas respecto de los hombres.

De ahí la responsabilidad de contribuir, a través del lenguaje, al reconocimiento de la

realidad diferenciada de las mujeres, a representar el mundo femenino.

### **El reconocimiento del femenino en el lenguaje**

La diferencia sexual existe, no la crea el lenguaje, y éste ha ocultado durante años los términos femeninos. Nombrar el mundo tal y como es, en masculino y en femenino, no es una repetición, una duplicación, puesto que duplicar es hacer una copia igual de una cosa, y éste no es el caso. Por lo tanto aquello que debe hacer el lenguaje es, sencillamente, nombrar la realidad diferente.

Habitualmente, la mujer es tratada con una forma masculina -que no genérica- y que se utiliza tanto para nombrar el género masculino como la realidad femenina. Este tratamiento produce ambigüedades y confusiones en los mensajes, y oculta o excluye mentalmente a las mujeres. También la infravalora, la subordina, en definitiva le quita la palabra y el protagonismo.

El lenguaje es la representación secundaria del pensamiento, y aquel -el lenguaje- crea realidad. Nos pesan los patrones culturales y los hábitos lingüísticos, fruto de la carga ideológica en nuestra educación, de barreras y culpabilizaciones a ocupar un espacio en el lenguaje. La forma de nombrar las cosas, y las personas, es uno de los ingredientes, y no menor, de toda cultura o subcultura.

Disponemos de recursos y estrategias lingüísticas para evitar el predominio del masculino en el lenguaje y visibilizar el componente femenino. Porque el sexo y las relaciones entre sexos deben formar parte de la investigación, valoración, diagnóstico y tratamiento sociales.

Adquirir este buen hábito y habilidad en el lenguaje igualitario no resulta difícil. Están disponibles varios manuales con ejemplos de las propuestas alternativas, editados por la misma administración, por instituciones re-

---

conocidas y por agentes sociales (sindicatos como Comisiones Obreras, de profesionales de la enseñanza, etc.)

### **Cuarta hipótesis**

La Información social -otra cosa es la información administrativa- es una prestación profesional y que corresponde ejercerla a la disciplina del trabajo social.

Como hemos visto, el derecho a la información supone garantizar el acceso a los derechos, bienes y servicios: prestaciones técnicas, prestaciones económicas, acciones, en definitiva mejorar el acceso al saber y a la cultura; y capacita para buscar y encontrar mejores soluciones a los problemas y utilizar los recursos de manera conveniente.

La información social es una parte de la prestación social básica de información, orientación y asesoramiento sociales, la cual viene regulada como la primera de las cuatro prestaciones básicas del sistema de servicios sociales. Por lo tanto es una prestación profesionalizada.

El/la trabajador/a social es el/la profesional básico/a de estos servicios, y es quien por su formación le corresponde esta función; porque el trabajo social como disciplina se orienta a restablecer la autosuficiencia personal y la resolución de las problemáticas, con una condición: con el protagonismo de las personas afectadas.

Otra cosa es la información administrativa, la cual hace referencia a:

- la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos.
- los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones imponen a las solicitudes.
- la tramitación de procedimientos en los servicios públicos y prestaciones.

- otros datos que necesiten conocer en relación con la actuación de la administración.

### **Conclusiones**

---

La igualdad real se produce cuando las leyes y normas son efectivamente aplicadas, como las que defienden el derecho a la información y a la igualdad, las cuales integran comportamientos y prácticas sociales no discriminatorias.

Si queremos dar información social adecuada, para prevenir desigualdades, parece obvio que sea desde el principio de igualdad. El cuál viene avalado por el Plan de Prestaciones Básicas y por la Ley orgánica para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.

Las pautas que hemos de seguir para preservar el derecho de quien solicita información son: que ha de ser veraz, plena, y con asesoramiento adecuado a su situación personal.

En la práctica eso significa dar a conocer cuáles son y cómo acceder a los derechos, bienes y servicios. Para ello debe tener los siguientes requisitos: debe ser clara, suficiente, cierta y sobre todo útil. Las personas tenemos necesidad de buena información: clara, pertinente y suficientemente concreta. De lo contrario es desinformación y confusión, y consecuentemente dudas y equívocos en las decisiones.

Porque el lenguaje crea realidad, conviene:

- Reconocer que existen relaciones de desigualdad y visualizar las relaciones de poder y subordinación.
- La mujer considerarla como persona con entidad propia:
  - \* no tratarla con una forma masculina
  - \* no diluirla dentro del ente familiar, como dependientes, complementos y

subordinadas de los hombres. No quitarle la palabra y el protagonismo.

Entender en definitiva que, el sexo y las relaciones entre géneros, deben formar parte de la explicación y de la acción.

Constatar también que la calidad de la información va muy ligada a la calidad del servicio, y añadir que resulta urgente ordenar la dispersión y la superposición de los servicios de información social en el ámbito de la primera atención. Que la población reconozca un acceso claramente definido donde una profesional del trabajo social dé una primera atención, ya sea en información, orientación o asesoramiento; con información suficiente del sistema y sin demoras innecesarias.

Y estaremos de acuerdo en que para hacer efectiva la calidad en la información, y por ende también en la atención, requiere estar sometida a indicadores de calidad tanto objetivos como subjetivos.

Por último, decir que estos servicios de información han de ser publicitados y figurar en los directorios municipales, guías de recursos. De igual modo y con la misma importan-

cia que figuran otros servicios de bienestar, administrativos.

Referències d'aquesta prestació bàsica en la nova llei de serveis socials de les Illes Balears. Norma recentment aprovada pel Parlament, ja publicada en el BOIB i que entrarà en vigor dins d'aquest estiu.

La llei de serveis socials cita aquesta prestació d'informació, orientació i assessorament en diversos articles que relaciono a continuació.

Article 7 b.- Dret a rebre informació suficient i verídica en termes comprensibles, sobre els recursos disponibles i requisits necessaris per accedir als serveis.

Article 14 c.- Funcions dels serveis comunitaris bàsics: oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.

Article 21.- La informació, orientació i assessorament és una prestació tècnica.

Article 25.- Prestacions bàsiques garantides: l'accessibilitat a la informació i als recursos del sistema.

### **Bibliografía:**

COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL DE PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO. *Fórmulas para un uso no sexista en la administración*. Palma: Consell Insular de Mallorca, 2008.

JIMÉNEZ MARTÍN, J.A. "El valor de las palabras. Malversación de fondos semánticos y usos irregulares de la comunicación oral y escrita en servicios sociales". *Revista Documentos de Trabajo Social*, núm. 40-41-42, pp. 53-75. Colegio Oficial de Trabajo Social de Málaga, 2008.

MONTAGUT CANELA, M. "El lenguaje en la atención social. El reconocimiento del femenino y su representación en el lenguaje". *Revista Alimara*, núm. 41, junio, pp. 77-79. Palma: Consell Insular de Mallorca, 1998.

MONTAGUT CANELA, M. "La información, orientación y asesoramiento sociales: ¿una prestación básica de servicios sociales?". *Revista Documentos de Trabajo Social*, núm. 40-41-42, pp. 179-195. Colegio Oficial de Trabajo Social de Málaga, 2007.

MONTAGUT CANELA, M. "Hacia la prevención, con la perspectiva de género en la información". *Revista Documentos de Trabajo Social*, núm. 43-44, pp. 179-197. Colegio Oficial de Trabajo Social de Málaga, 2008.

MURILLO DE LA VEGA, S. "La perspectiva de género en la práctica profesional del Trabajo Social". Madrid: *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, núm. 45, 1999.

---

### **Legislación:**

Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.

Ley 30/92, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por ley 4/99 de 14 de enero (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992, corrección de errores BOE núm. 311, de 28 de diciembre de 1992 y BOE núm. 23, de 27 de enero de 1993).

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Prevención de la Violencia de Género (BOE núm. 313, de 29 de diciembre).

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Hombres y Mujeres (BOE núm. 71, de 23 de marzo).

Real Decreto 208/96, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano (BOE núm. 55, de 4 de marzo).

Ley Orgánica 2/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, modificada por la Ley Orgánica 1/2007, de 1 de marzo (BOE núm. 51, de 1 de marzo y BOE núm. 52, de 1 de marzo).

Ley 9/87, de 11 de febrero, de Acción Social de las Islas Baleares (BOIB núm. 53, de 28 abril y BOE núm. 114, de 13 mayo).

Ley 3/2007, de 27 de marzo, de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (BOE núm. 101, de 27 de abril).

Decreto 66/99, de 4 de junio, de Reglamento regulador del Sistema Balear de Servicios Sociales (BOIB núm. 77, de 15 de junio).

Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales. Convenio Administrativo 166/88 entre el Estado y las Comunidades Autónomas.

Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears (BOIB núm. 89, de 18 de junio).