



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA

PLA DE

SERVICIS SOCIALS

DE LA CIUTAT DE VALÈNCIA

2019-2023



Servici de Benestar Social i Integració
Amadeu de Savoia, 11 · 46010 · València
splanin@valencia.es

PLA DE

SERVICIS SOCIALS

DE LA CIUTAT DE **VALÈNCIA**

2019 - 2023



TEXT AMB
LLENGUATGE
NO SEXISTA

Aprovat en el Ple municipal del 15 de novembre de 2018



**AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA**

ÍNDIX

1

Presentació	7
--------------------------	----------

2

Marc legal i normatiu	13
------------------------------------	-----------

4

Estructura actual	43
4.1. Organigrama del servei	44
4.2. Catàleg de serveis	46

3

Diagnosi	23
3.1. Anàlisi sociodemogràfica	23
3.2. Enquesta sobre necessitats socials	27
3.3. Diagnòstic de professionals i entitats	30
3.4. Altres factors de vulnerabilitat	37
3.5. Anàlisi DAFO	39

5

Metodologia	87
--------------------------	-----------

6

Missió, visió i principis rectors	93
--	-----------

8

Pressupost.....	113
8.1. Pressupost del pla.....	116
8.2. Pressupost del Servei de Benestar Social i Integració.....	136

10

Seguiment i avaluació del pla	161
--	------------

7

Línies estratègiques i objectius.....	99
--	-----------

Línia estratègica 1.....	101
Línia estratègica 2.....	104
Línia estratègica 3.....	107
Línia estratègica 4.....	109

9

Informe d'impacte de gènere.....	141
---	------------

9.1. Dades sociodemogràfiques	143
9.2. Plantilla de l'Ajuntament de València.....	145
9.3. Servei de Benestar Social i Integració.....	149
9.4. Indicadors amb enfocament de gènere	157

ANNEX

Desenvolupament Operatiu.....	165
--------------------------------------	------------

Línia estratègica 1.....	166
Línia estratègica 2.....	180
Línia estratègica 3.....	194
Línia estratègica 4.....	207

1

capítol

PRESENTACIÓ

El pla que ací es presenta pretén dotar els servicis socials municipals d'un marc estructurat que done coherència a l'acció social que es desenvolupa a la ciutat de València.

Partix d'algunes idees fonamentals; la primera que no és possible desenvolupar una actuació estructurada sense planificació, també que des d'este pla s'opta per una perspectiva participativa dels servicis socials, de manera que es tinga en compte tots els actors socials que hi ha en el territori i, finalment, que es basa en un compromís decidit amb la igualtat entre les persones, especialment amb la que ha d'haver entre dones i homes.

Els servicis socials municipals no comencen a la ciutat amb este pla. De fet, si evoquem els passats anys 60 del segle xx podem trobar els inicis d'una acció social incipient, amb molt poc personal i amb competències molt limitades, però que va constituir el germen de l'estructura que hi trobem hui dia. Aquells primers passos centrats en l'atenció a indigents des de l'alberg municipal de Sant Miquel dels Reis i a la tramitació de pensions de beneficència i ajudes del Fons Nacional d'Assistència Social, van derivar a final dels 70 del segle xx en l'ampliació de les competències cap al sector de persones majors i els anomenats clubs de jubilats.

A partir de la dècada dels 80 del segle xx comencen a crear-se els diferents centres que conformen l'estructura actual. Així, els centres municipals de servicis socials (CMSS) s'inicien amb els de Natxaret i la Malva-rosa en 1983, l'últim, dels onze que es creen en esta primera etapa, el CMSS de Trafalgar, en 2001. També en eixa dècada dels 80 es comença a generar l'estructura de centres ocupacionals municipals dirigits a persones amb alguna discapacitat; el primer, en 1982 el COM de la plaça de l'Armada Espanyola que va donar lloc als actuals: COM Juan de Garay, obert en 1986; COM Isabel de Villena, en 1993; i COM Gravador Planes, en 1994. En 1999 es va obrir el

Centre de Dia de la Font Sant Lluís i ja en 2004 el Centre i Residència La Casa Nostra - Vall de la Ballestera. L'atenció a persones sense sostre va ser un sector que va continuar sent atés des del primer alberg en la Delegació en la plaça d'Amèrica, 6, i des de 1995 en el Centre d'Atenció a Persones sense Sostre (CAST) en el centre de la ciutat fins hui mateix.

Unes actuacions molt importants van ser les relacionades amb les persones majors, de manera que des de 1984 i a partir d'aquells inicials clubs de jubilats es van crear centres d'activitats que es van anar transformant en els actuals CMAPM, centres municipals d'activitats de persones majors, ara en nombre de cinquanta. També és important la creació de centres de dia per a majors, ara quatre en funcionament des que es va inaugurar el primer en 1998, l'anomenat d'Arniches. Actualment esta àrea d'acció es troba en la Regidoria de Persones Majors.

Els programes relacionats amb menors es van començar a impulsar a mitjan 80 del segle passat amb un modest programa dedicat a l'eradicació de la mendicitat infantil. Este va evolucionar a un Programa d'infància i posteriorment a una Secció de Menor des de la qual es va impulsar una important funció protectora a través dels centres d'atenció primària i la creació d'alguns recursos específics com l'inicial centre del TAPIS (Taller Prelaboral d'Inserció Social) de 1991, ara Centre de Dia de Joves Malva-rosa, el Programa de mesures judicials, el SEAFI (Servici d'Atenció a la Família i la Infància) o el Punt de Trobada Familiar.

En els anys 2000 s'impulsen dos plans importants i els seus corresponents centres, el de Dones i el d'Immigració. Així, es crea el CMIO (Centre d'Informació a la Dona) en 2003, ara Espai Dones i Igualtat, i el CAI (Centre d'Atenció a la Immigració) en 2004. Actualment les competències de la dona es troben en la Regidoria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i les d'immigració i cooperació en la Regidoria de Cooperació i Migracions.

Tota esta estructura es va generant alhora que es dissenyen programes específics com els d'inserció social, habitatge o els programes d'inclusió laboral per a col·lectius desfavorits. Des dels anys 2000 tots estos programes tenen un paper important, especialment des de la concepció del Cens d'habitatge precari o la participació en projectes europeus d'inclusió que

van donar lloc a una política d'inserció laboral que no s'havia dut a terme abans.

A més, s'han anat generant nous programes, ampliació dels existents, plans d'inclusió social, etc. Els dos programes dels quals últimament s'han rebut noves competències i que suposen punts d'inflexió respecte a la intervenció portada anteriorment són els d'atenció a la dependència i l'aplicació de la Llei de Renda Valenciana d'Inclusió.

Estos trets, breus i essencials, de l'evolució històrica dels nostres servicis socials ens servixen per a observar que l'evolució dels programes i servicis s'ha anat produint en el temps al llarg de cinc dècades, però també en l'espai, ja que els centres es troben situats de llarg a llarg de tota la ciutat. Tot això de forma gradual, però sense deixar de créixer. El resultat és una complexa xarxa de programes, servicis i centres que s'han anat creant segons han aparegut necessitats i diverses oportunitats, alhora que la plantilla ha crescut des de les tres assistents socials inicials de l'any 1962 a les 331 treballadores i treballadors de més de deu figures professionals diferents de l'any 2017.

Després d'este breu repàs dels antecedents històrics hem de fer una altra reflexió i és que si hi ha alguna cosa que mereix destacar-se de tot este període d'evolució dels servicis socials municipals és la inexistència d'una planificació del conjunt ajustada a objectius i sistematitzada en el seu contingut, més enllà dels dos plans d'inclusió que tenen un altre objectiu. De fet, este pla que ací es presenta, ompli eixe buit, intentant aportar dades per a pensar des d'on venim i, sobretot, cap a on anem i pretenent dotar el sistema d'un marc teòric, normatiu, evolutiu i de sostenibilitat que done coherència al conjunt.

En este sentit, i perquè servisca d'anàlisi del que en este moment representa el conjunt dels servicis socials, s'inclou en este pla un apartat que ens informa del punt de partida en el qual ens trobem, la qual cosa es concreta en forma de catàleg de tots els servicis que componen l'organització dels servicis socials a la ciutat de València. En definitiva, este pla no intenta recollir en les seues línies estratègiques el que ja existix sinó, des de l'actual punt de partida, cap a on anem i hem d'anar.

El pla s'estructura en diversos apartats¹ que recullen, a més del catàleg de servicis al qual ja ens hem referit, en primer lloc, el marc legislatiu i normatiu propi dels servicis socials en el nivell local, al qual l'afecten les normes existents en els nivells superiors: autonòmic, central i europeu.

A continuació s'inclou un apartat dedicat al diagnòstic de la situació existent, sense el qual no es pot entendre cap planificació. Eixe diagnòstic, que es nodrix de nombroses fonts i que ha ocupat gran part del treball de disseny, és només un resum d'uns documents més amplis, als quals convidem a acudir per la seua riquesa de continguts, part dels quals es localitzen en un annex. Només cal afegir ací que s'ha comptat per a formular-lo amb la col·laboració d'un equip d'investigació de la Universitat de València i, en el diagnòstic qualitatiu, que té un clar perfil participatiu, amb nombroses entitats, organitzacions i departaments municipals.

Un capítol imprescindible és el que mostra el tipus de metodologia que s'ha seguit en el disseny d'este pla, i en el qual s'assenyalen les diferents fases que ha seguit el seu plantejament, acostament, i redacció. Una part bàsica d'este és la que senta les bases de les premisses de les quals es partix i que permeten definir la missió dels servicis socials, la visió o futur ideal al qual ens hem de dirigir i els principis rectors que han de guiar l'acció.

El nucli del pla es troba en el plantejament de la planificació que recull les línies, els objectius d'eixes línies i les accions concretes que operativitzen els objectius. Hem de destacar en referència a això, que el diagnòstic és el que ha marcat de forma absolutament significativa els termes d'esta planificació.

Els següents capítols recullen el cronograma de les accions i el pressupost del pla com a complement del capítol anterior. Estos dos aspectes suposen un clar compromís d'execució, amb l'afany de presentar totes les dades de la manear més completa i transparent possible, en l'apartat del pressupost, es diferencia la despesa que els servicis socials ja estan reportant per a les arques municipals, així com el que representa el mateix pla; de manera que

¹ L'estructura d'este pla s'ha acoblat a la que apareix en l'avantprojecte de la Llei de servicis socials inclusius per als plans de servicis socials locals.

es fa aparéixer de forma clarament diferenciada el que ja s'està gastant i el que costarà portar a efecte este pla.

Tot això es complementa amb un informe d'impacte de gènere, amb el qual es desitja respondre al compromís que els servicis socials tenen establert amb la igualtat entre dones i homes. Eixe criteri bàsic es plasma ja en la definició d'una línia estratègica, però també en la redacció de l'impacte que serà valorat en l'avaluació corresponent.

Este mecanismo mencionat, al costat del seguiment o monitoratge del qual serà objecte este pla, ocupa l'últim capítol. S'hi fa referència a com es desenvolupen ambdós mesures i s'articulen al voltant del concepte de transparència i rendició de comptes propis de les administracions públiques modernes.

El pla es complementa amb uns annexos que recullen el desenvolupament operatiu, capítol molt important perquè mostra com es desenvoluparà cadascuna de les accions planificades, qui les impulsaran, a qui van dirigides, quan s'executaran i amb quin pressupost. També, es complementa el pla en un altre annex amb un document que recull el diagnòstic ampli que s'ha utilitzat per a la confecció del pla i que per la seua llarga extensió no s'ha inclòs en el text mateix.

2

capítol

MARC LEGAL I NORMATIU

El Pla de servicis socials de la ciutat de València ha de desenvolupar les seues competències respectant el marc legislatiu en la matèria. Per això, a continuació incloem referències sintètiques de les principals lleis que afecten este pla, així com de les complementàries, que les exposem segons diferents àmbits i de forma lògica: àmbit europeu de referència, estatal, autonòmic i, finalment, una referència a l'àmbit municipal en tant que d'eete emanen plans, ordenances i reglaments relacionats amb els servicis socials que també hem de tindre en compte.

Ens referirem a continuació a les principals normes que concernixen els servicis socials. En primer lloc, la Llei 5/1997, de 25 de juny, per la qual es regula el sistema de servicis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana i que va derogar l'anterior Llei de la Generalitat Valenciana 5/1989, de 6 de juliol, de servicis socials de la Comunitat Valenciana. Estes dos lleis corresponen als dos moments de generació de lleis autonòmiques en la matèria que es van donar en tot el territori nacional amb algunes diferències d'any entre comunitats autònomes.

L'article 6 d'esta llei assenyala les competències de les administracions locals com les de l'anàlisi de les necessitats socials, la titularitat de la gestió dels servicis socials generals, la planificació d'activitats en el seu àmbit, el foment de l'acció comunitària, la gestió dels programes de les ajudes econòmiques, i la titularitat i gestió d'aquells servicis socials especialitzats que els corresponga i tot això des del marc del Pla concertat. És en este àmbit en el qual s'emmarca l'actual estructura dels servicis socials municipals i la redacció d'este pla.

Esta llei es troba actualment en procés de nova redacció, de fet hi ha un avantprojecte de llei de servicis socials inclusius (30-01-2018) que donarà pas a la tercera llei autonòmica de servicis socials.

Una altra norma bàsica per al sistema és la Llei 8/2010, de 23 de juny, de la Generalitat, de règim local de la Comunitat Valenciana, que en l'article 33.3.k assenyalava que és competència dels municipis la «prestació dels serveis socials, promoció, reinserció social i promoció de polítiques que permeten avançar en la igualtat efectiva d'homes i dones». Esta norma es va modificar per la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, quant a competències, entre altres les dels serveis socials.

Esta legislació bàsica es complementa amb un important nombre d'altres normes que enquadren l'evolució que els serveis socials han seguit i que en l'actualitat emmarquen l'actuació cap al futur. La primera referència que podem assenyalar és la que trobem en **l'àmbit europeu**, mitjançant les iniciatives impulsades per la Unió Europea en política social. Han sigut nombroses i importants les mesures preses en la lluita contra la pobresa i l'exclusió social en les últimes dècades, però volem posar l'accent principalment en l'Estratègia europea 2020: una estratègia per a un creixement intel·ligent, sostenible i integrador (EU2020), que pretén ser un marc general per al disseny de les polítiques de la UE i dels seus estats membres per als pròxims anys. A partir d'esta estratègia, els estats membres han d'informar dels seus progressos davant la Comissió i el Consell, perquè estos puguen emetre recomanacions als països en particular en referència als seus propis plans nacionals de reforma. Estos plans nacionals són una obligació dels estats que han de presentar un pla bianual en matèria de pobresa i exclusió social des de 2001. Estos reben el nom de Plans d'acció per a lluitar contra la pobresa i l'exclusió social (PNAin). En el cas espanyol l'últim és el Pla nacional d'acció per a la inclusió social del Regne d'Espanya 2013-2016.

El compromís de la UE en favor del desenvolupament sostenible es percep també en el paper decisiu que va exercir en l'elaboració de l'Agenda mundial 2030, la qual és actualment el model mundial per al desenvolupament sostenible i l'eradicació de la pobresa d'ací a 2030. Eixa estratègia està composta per 17 Objectius de desenvolupament sostenible (ODS); els més relacionats amb la política social són l'eradicació de la pobresa i la fam, la reducció de les desigualtats, la consecució d'educació i serveis mèdics universals, unes condicions de treball decents, i

una aposta per les energies assequibles i no contaminants. Estos objectius es concreten en metes com la posada en pràctica a nivell nacional de sistemes i mesures de protecció social, assegurar l'accés de totes les persones a una alimentació sana, nutritiva i suficient durant tot l'any, assegurar que totes les xiquetes i tots els xiquets acaben l'ensenyament primari i secundari, aconseguir l'ocupació plena i productiva i el treball decent per a totes les dones i els homes, adoptar mesures eficaces per a eradicar el treball forçós, protegir els drets laborals i promoure un entorn de treball segur i sense riscos, o posar fi a totes les formes de discriminació i violència contra totes les dones i les xiquetes a tot el món, entre moltes altres.

L'última iniciativa europea en l'àmbit social la trobem en el Pilar europeu de drets socials de 2017, text que pretén servir de guia als estats membres per a aconseguir resultats socials, sobretot en l'àmbit de l'ocupació i la protecció de les persones més vulnerables. En el seu capítol III posa el focus especialment en la inclusió i els drets socials, com, per exemple, els de suport i assistència dels xiquets i xiquetes, les rendes mínimes, la inclusió de persones amb discapacitat, l'assistència a les persones sense llar o l'accés als servicis essencials.

Estes estratègies són la culminació d'una política social que es va iniciar amb la Carta social europea de 1961, en la qual ja com a drets, entre molts altres, es recollia en el seu article 13 el dret a l'assistència social i mèdica, i en l'article 14 el dret als beneficis dels servicis socials, relacionats amb el benestar de les persones.

Respecte a l'**àmbit estatal**, assenyallem en primer lloc la Constitució en la qual trobem referents en els articles 50 (servicis socials per a la tercera edat), l'article 13 (dret a l'asil), l'article 39 (protecció social, econòmica i jurídica a la família i protecció de menors), l'article 48 (participació social de la joventut), i l'article 49 (protecció de persones amb discapacitat). En l'article 148.1.20 es fa referència a l'assistència social com una competència que podran assumir les comunitats autònomes amb caràcter descentralitzat i en el 149.1 es regulen les condicions bàsiques que, en tant que són competència exclusiva de l'Estat, garantixen la igualtat de tots/es els/les espanyols/es quant a deures i drets constitucionals.

Altres normes d'este àmbit relacionades amb els servicis socials són la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, que assenjala en l'article 25.2 les competències dels municipis i la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, que va modificar el sistema de competències de les administracions locals, entre altres en matèria de servicis socials.

Una norma important va ser el Pla concertat de prestacions bàsiques de servicis socials en corporacions locals, aprovat en 1988. És la norma nacional més específica que ens afecta, atés que no hi ha una llei estatal. Este pla va significar establir en matèria de servicis socials la concertació entre les administracions de l'Estat, autonòmiques i locals, així com l'establiment dels fonaments programàtics, financers i organitzatius de l'actual sistema de servicis socials.

Altres normes o instruments de planificació que afecten els servicis socials i que hem de destacar en este apartat, són:

- Pla nacional d'acció per a la inclusió social del Regne d'Espanya 2013-2016 (últim disponible). Estos plans van exercir un important paper de foment dels plans d'inclusió autonòmics i locals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. Actualment complementat pel Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'estes dades.
- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats de les persones estrangeres a Espanya i la seua integració social.
- Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal de les i els menors.

- Llei 40/2003, de 18 de novembre, de protecció a les famílies nombroses.
- Llei 1/2004, de 24 de maig, de la Generalitat, d'ajuda a les víctimes del terrorisme.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 27/2007, de 23 d'octubre, per la qual es reconeixen les llengües de signes espanyoles i es regulen els mitjans de suport a la comunicació oral de les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues.
- Llei 26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat.
- Resolució de 23 d'abril de 2013, de la Secretaria d'Estat de Servicis Socials i Igualtat, per la qual es publica l'Acord del Consell Territorial de Servicis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència sobre criteris, recomanacions i condicions mínimes per a l'elaboració dels plans de prevenció de les situacions de dependència i promoció de l'autonomia personal; dades bàsiques del sistema d'informació del SAAD i Catàleg de referència de servicis socials.
- Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social.

També cal ressenyar la normativa que ens afecta en l'àmbit autonòmic. La primera referència que hem de fer és la de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, aprovat en la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, i després reformada per la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana; a partir de la qual, la Comunitat Valenciana assumix les competències de servicis socials i desenvolupa la potestat legislativa i reglamentària en el sector, alhora que exercix tant la gestió dels centres i servicis transferits des de l'Administració central de l'Estat, com els de nova creació.

També són importants les lleis autonòmiques següents:

- Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació.
- Llei 8/1998, de 9 de desembre, de fundacions de la Comunitat Valenciana.
- Llei 4/2001, de 19 de juny, del voluntariat.
- Llei 7/2001, de 26 de novembre, reguladora de la mediació familiar en l'àmbit de la Comunitat Valenciana. Hi ha un projecte de Llei de mediació de la Comunitat Valenciana.
- Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la igualtat entre dones i homes.
- Decret 91/2002, de 30 de maig, del Govern Valencià, sobre registre dels titulars d'activitats d'acció social i de registre i autorització de funcionament dels servicis i centres d'acció social en la Comunitat Valenciana.
- Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'estatut de les persones amb discapacitat.
- Llei 12/2008, de 5 de desembre, de la Generalitat, de protecció integral de la infància i de l'adolescència de la Comunitat Valenciana. Hi ha un avantprojecte de 2018 de la Llei, de la Generalitat Valenciana, d'infància i adolescència.
- Llei 15/2008, de 5 de desembre, de la Generalitat, d'integració de les persones immigrants a la Comunitat Valenciana.
- Llei 9/2009, de 20 de novembre, de la Generalitat, d'accessibilitat universal al sistema de transports de la Comunitat Valenciana.
- Llei 4/2012, de 15 d'octubre, de la Generalitat, per la qual s'aprova la Carta de drets socials de la Comunitat Valenciana.

- Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, Integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.
- Llei 10/2014, de 29 de desembre, de la Generalitat, de salut de la Comunitat Valenciana.
- Llei 15/2017, de 10 de novembre, de la Generalitat, de polítiques integrals de joventut.
- Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de l'habitatge de la Comunitat Valenciana. L'objectiu és desenvolupar els instruments i eines que contribuïsquen a fer efectiu el dret a l'habitatge.
- Llei 3/2017, de 3 de febrer, de la Generalitat, per a pal·liar i reduir la pobresa energètica (electricitat, aigua i gas) en la Comunitat Valenciana.
- Llei 18/2017, de 14 de desembre, de la Generalitat, de cooperació i desenvolupament sostenible.
- Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat, de Renda Valenciana d'Inclusió, que substitueix l'anterior Renda Garantida de Ciutadania. Va entrar en vigor el 25/04/2018.
- Llei 9/2018, de 24 d'abril, de la Generalitat, de modificació de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'estatut de les persones amb discapacitat.

A continuació es fan constar els plans autonòmics que més transcendència tenen per als servicis socials:

- Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes 2011-2014 (últim disponible).
- Pla director d'integració i convivència 2014-2017 (últim disponible).
- Pla valencià d'inclusió i cohesió social de 2017. Té com a finalitat la governança de les polítiques socials i la lluita contra la pobresa. Pretén vincular

als agents socials als recursos de l'espai concret, de manera participativa i activa. Els objectius són reduir els factors de desigualtat i vulnerabilitat per a promoure l'autonomia de les persones i col·lectius socials des de l'activació inclusiva per a la cohesió social. Planteja la intervenció integral en barris inclusius.

- Pla estratègic d'habitatge 2017-2021, planteja un canvi en la tendència de les polítiques públiques d'habitatge. Fa front al planejament tradicional per a posar el protagonisme en la funció social com a instrument de cohesió que permet garantir de manera efectiva el dret a l'habitatge. Les administracions públiques assumixen el rol de promotors d'habitatge de protecció pública.
- Pacte valencià contra la violència de gènere i masclista 2017. És un document que ha sigut subscrit per més de seixanta entitats, entre altres l'Ajuntament de València, i que pretén representar el compromís institucional i social per a col·locar la desigualtat entre dones i homes com un problema estructural de la nostra actual societat.

Es preveu el disseny del Pla estratègic de servicis socials de la Comunitat Valenciana, segons consta en l'avantprojecte de la Llei de servicis socials inclusius de la Comunitat Valenciana (article 44).

Per a finalitzar és necessari que fem menció d'aquells plans que trobem en l'àmbit municipal i que tenen relació directa amb els servicis socials.

- II Pla municipal per a la igualtat d'oportunitats entre dones i homes 2008-2012 (últim disponible). Actualment el Pla marc d'igualtat es troba en procés de tràmit.
- Pla d'igualtat per a empleades i empleats de l'Ajuntament de València 2009.

Han existit dos plans de servicis socials per a la inclusió social, 2006-2010 i 2014-2017. Actualment este últim està en procés d'avaluació per al posterior disseny del tercer pla.

A més, la ciutat de València forma part de la Xarxa de ciutats amigables amb les persones majors, des de l'any 2016.

D'altra banda, convé tindre presents també les ordenances i reglaments que tenen relació directa amb els servicis socials:

- Marc regulador del tràmit i expedició de les targetes d'estacionament per a vehicles que transporten persones amb mobilitat reduïda.
- Ordenança reguladora del funcionament dels centres municipals d'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual.
- Reglament de Consell Municipal de les Persones amb Discapacitat i de l'Estatut del defensor de les persones amb discapacitat de la ciutat de València (en tràmit).
- Reglament de Consell Local de Cooperació.
- Reglament del Consell Local d'Immigració i Interculturalitat.
- Reglament del Consell Municipal d'Acció Social.
- Reglament del Consell Municipal de les Dones i per la Igualtat.
- Reglament municipal per a l'ús no sexista del llenguatge.
- Reglament regulador del servici municipal d'ajuda a domicili.
- Reglament dels centres d'activitats per a persones majors.
- Reglament de règim intern dels centres de dia per a persones majors.
- Reglament del Consell Municipal de Persones Majors.
- Estatut del Defensor/a del Major de la Ciutat de València.
- Reglament de transparència i participació ciutadana.

3

capítol

DIAGNOSI

Es recullen en este apartat les dades més rellevants del diagnòstic que s'ha efectuat mitjançant els mètodes següents:

- L'anàlisi sociodemogràfica de la població de la ciutat.
- L'enquesta sobre característiques de la població, necessitats socials i nous col·lectius vulnerables.
- La consulta de tipus qualitatiu a les entitats més representatives del teixit social de la ciutat i al col·lectiu de professionals que treballen en el sector dels serveis socials municipals.
- Dades d'informes basats en investigacions externes: la d'àrees vulnerables i la de les taxes de desprotecció de menors.

3.1. ANÀLISI SOCIODEMOGRÀFICA

L'anàlisi demogràfica ens planteja una sèrie de desafiaments que requerixen de la reflexió i l'acció innovadora des de les institucions públiques. En este cas s'ha estudiat l'evolució demogràfica en el període de 2003 a 2016 en el marc del conveni amb la Universitat de València - Estudi General, al llarg de l'any 2016. A continuació exposem les sis tendències més rellevants.

En primer lloc, la sèrie de dades que comprén des de 2003 fins a 2016 es tradueix en una **piràmide poblacional constrictiva**, a causa d'una disminució d'efectius en els rangs d'edat més joves i un increment de la població de major edat, com a resultat, principalment, d'un descens significatiu en la taxa de natalitat. Este fenomen es pot llegir a través

del conegut com a *efecte taxes* o, en altres paraules, a través de la constatació actual que les taxes de natalitat no garantixen els nivells de fecunditat de reemplaçament. En segon lloc, la tendència estructural a l'**envelliment de la població**, un fenomen relacionat amb la tendència expressada anteriorment i que s'explica com a conseqüència tant de la

En este cas s'ha estudiat l'evolució demogràfica en el període de 2003 a 2016 en el marc del conveni amb la Universitat de València - Estudi General, al llarg de l'any 2016

baixa taxa de natalitat com de la baixa taxa de mortalitat entre les cohorts més majors.

Esta tendència, unida a la resta de processos econòmics i socials que configuren el moment present, pot derivar en escenaris de vulnerabilitat que afectaran l'esquema de les necessitats a les quals s'hauran de fer front des de les polítiques socials.

Al mateix temps, este fenomen generalitzat va acompanyat de la feminització de les cohorts de major edat, de l'augment de llars unipersonals constituïdes per persones majors i d'una major incidència en determinades àrees d'atenció dels CMSS com Benimaçlet i Ciutat Vella.

En tercer lloc, s'observa en el període estudiat la **reducció d'un terç de la població compresa entre 18 i 29 anys**. Esta reducció representa un repte estratègic per ser un col·lectiu que ha patit les conseqüències més severes de la crisi; la desocupació, la precarietat laboral i en general la falta d'expectatives de futur. Les respostes davant d'un fenomen que afecta algunes de les principals cohorts generacionals en edat reproductiva han de ser creatives, innovadores i a curt termini. Són imprescindibles accions dirigides a integrar servicis socials i polítiques de joventut de for-

mació i per a l'ocupació, amb una perspectiva transversal a mitjà i llarg termini.

El quart fet demogràfic que hem de ressenyar és que dins del fenomen generalitzat de la feminització de la població, són les cohorts de major edat les que exemplifiquen esta tendència amb un major marge percentual. Podem parlar no solament de feminització de la població sinó de la **feminització de la tercera edat**.

De forma paral·lela, si parlem de la població nascuda a l'estranger i asentada a la ciutat de València, observem una tendència similar. De fet, entre 2010 i 2016 la reducció de població d'homes nascuts a l'estranger va conduir a l'increment de percentatge de dones amb este perfil en el conjunt del territori estudiat. Esta tendència és molt probable que reflectisca una major intensitat dels processos d'arrelament de la població femenina nascuda a l'estranger respecte a la població masculina del mateix signe.

Per totes estes qüestions, les polítiques socials i els servicis especialitzats per a dones, amb una perspectiva de gènere, orientats a diferents perfils socioculturals i grups d'edat es tornen essencials per a una societat en el qual les dones representen, tant en termes quantitius com qualitius, un col·lectiu fonamental per a la igualtat i la cohesió social.

En cinqué lloc, hem de contemplar **l'increment de la presència de població d'origen estranger**, l'arribada de la qual va vindre marcada, majoritàriament, pel desig de millora de la seua situació econòmica d'origen. L'arribada d'esta població ha significat una transformació rellevant en el perfil cultural de la ciutat i en termes demogràfics ha impactat de manera significativa en el rejueniment poblacional. No obstant això, no hem de passar per alt que les conseqüències de la crisi han portat a un cert efecte expulsió i, per tant, a una ralentització de la tendència anteriorment esmentada. La diversitat d'origen de la població nascuda a l'estranger, així com les seues lògiques de mobilitat interurbana i de perfils socioculturals, són també un repte que han d'afrontar les polítiques socials i els servicis socials.

En sisé lloc s'observa la **reducció de la grandària de les llars** a la ciutat de València, fruit de la consolidació del model que representa l'expressió

mínima de la família nuclear (parelles soles o amb poca descendència). Este fenomen pot llegir-se com a conseqüència del procés d'individualització, però també com a causa o conseqüència de la tendència urbanística a dissenyar espais habitacionals de caràcter cada vegada més reduït.

Al mateix temps, s'hi aprecia un **important increment del nombre de llars unipersonals**. Si bé podria explicar-se per motius d'independència, individualització o autonomia, en el cas de València es constata la tendència al creixement d'este tipus de llars, més d'un terç del total, en àrees amb un alt índex de feminització de la població major. Per al disseny dels servicis d'atenció a este col·lectiu cal considerar tant factors com perfils socioeconòmics, culturals i de disseny urbà diferenciat com el fet que este fenomen no es presenta en igual magnitud en totes les àrees d'atenció dels CMSS.

Finalment, hem d'assenyalar dos aspectes fonamentals a l'hora tant d'entendre la realitat sociodemogràfica de la ciutat com de construir polítiques socials. D'una banda, en l'actualitat hi ha un clar desequilibri en la població de les àrees d'influència dels CMSS. Els de Campanar i Salvador Allende concentren l'atenció d'una quarta part de la població de la ciutat. D'altra banda, les tendències sociodemogràfiques de les àrees d'atenció dels CMSS es tradueixen en espais que poden resumir-se a partir de **tres perfils determinats**.

- *Àrees dinàmiques o expansives*: Amb creixement poblacional, una major taxa de natalitat i baix índex d'envelliment, així com una població amb edat més jove que la mitjana: CMSS de Campanar, Natzaret, Salvador Allende i Trafalgar.
- *Àrees constrictives o regressives*: Amb decreixement poblacional, baixes taxes de natalitat, major índex d'envelliment i un major nombre de llars unipersonals: CMSS de Benimaclet, Ciutat Vella, l'Olivereta i la Malva-rosa.
- *Àrees intermèdies*: Compartixen les tendències generals observades a la ciutat, però amb combinatòries diferenciades i, per tant, no configuren

un perfil clar cap a l'expansió o el decreixement en termes demogràfics: CMSS de Patraix, Quatre Carreres Sant Marcel·lí.

El repte és el disseny de polítiques i programes d'atenció a la població a través de polítiques específiques orientades a l'atenció de necessitats diferenciades a partir de la composició de la població en els territoris dels CMSS, i les respostes no poden ser planificades de manera homogènia i estandarditzada. Més encara quan la intervenció de les polítiques socials és indispensable per a disminuir la desigualtat derivada dels efectes que les polítiques d'austeritat han tingut sobre la població.

Referent a això, i pel que fa a la qualificació que la població atorga als servicis socials, concretament als centres de servicis socials, segons el Baròmetre municipal d'opinió ciutadana realitzat al maig de 2018², estos tenen una valoració de 6,2 (sobre 10). La nota és superior al del baròmetre de març de 2017³, el primer que es va efectuar, en el qual la valoració va ser de 5,7 punts. Els resultats de la consulta estan desagregats en persones usuàries de servicis socials i no usuàries, amb una valoració una poc més alta des del primer grup.

3.2. ENQUESTA SOBRE NECESSITATS SOCIALS

L'enquesta de necessitats socials recull de manera sistemàtica les característiques dels col·lectius vulnerables i els nous perfils de vulnerabilitat que es produïxen a la ciutat València. S'han realitzat en el marc del conveni amb la Universitat de València – Estudi General, al llarg de l'any 2017.

A continuació exposem alguns dels aspectes més destacats de la investigació. Una de les primeres conclusions que s'extrauen és la **intensa desigualtat en els ingressos de les llars**. A més, este fet s'ha vist acompanyat per un procés de concentració de les situacions de pobresa. La proporció de

2 Baròmetre municipal d'opinió ciutadana, maig 2018. Oficina d'Estadística de l'Ajuntament de València.

3 Baròmetre municipal d'opinió ciutadana, març 2017. Oficina d'Estadística de l'Ajuntament de València.

llars dins del rang d'ingressos definit com a espai social de vulnerabilitat⁴ és del 26,7 % per a la ciutat de València, xifra que suma més d'una quarta part de les llars i es tradueix en 211.133 persones. Les llars amb integrants menors i joves es troben en una situació de major vulnerabilitat. Això significa un enorme desafiament per al disseny de les polítiques públiques locals, sobretot si tenim en compte que la tendència demogràfica de la ciutat és l'envelliment.

El grau d'incidència de la situació de pobresa que es viu en les llars té correlació en la **percepció sobre la dificultat per a arribar a final de mes**. Així, en el 25,2 % de les llars de la ciutat es percep *molta* dificultat per a arribar a final de mes. Esta proporció coincideix, en gran mesura, amb el percentatge de llars en l'espai social de vulnerabilitat (definit anteriorment en nota al peu). La proporció s'eleva fins a un 42,9 % si s'inclouen aquells que diuen percebre *certa dificultat* per a arribar a final de mes amb els ingressos disponibles. Vist des d'un altre angle, només en poc més de la meitat de les llars de la ciutat es viu d'una manera més o menys còmoda o folgada.

Alhora i complementàriament, en observar **l'accés de les llars al sistema de prestacions socials**, sense comptar les jubilacions, el que trobem és una cobertura molt escassa atés el grau d'incidència de les situacions de pobresa a la ciutat. Només en el 5,8 % de les llars diuen que perceben alguna ajuda escolar o beca, el 1,8 % manifesta que percep ajudes d'assistència social per un import mitjà de 483 euros, un 2,8 % que percep la renda garantida de ciutadania i un 0,3 %, la renda activa d'inserció.

Un altra de les dades que resulta més alarmant és **l'elevada taxa de desocupació** (i la cronificació) que voreja el 24,4 %, amb la taxa d'atur femenina lleugerament superior a la masculina i la taxa de desocupació juvenil, molt destacable, que arriba al 35,8 % en la franja d'edat entre 16 i 29 anys. A estes dades cal sumar l'alt percentatge de contractes a temps parcial, així

4 La línia de l'espai social de vulnerabilitat es defineix com el 70 % de la mitjana dels ingressos per unitat de consum; a la ciutat de València és de 630 euros al mes en la llar per unitat de consum.

com la precarietat i la inestabilitat que s'ha instal·lat, de forma generalitzada, en el model d'ocupació i de mercat laboral.

D'altra banda, l'indicador **AROPE**⁵ (en risc de pobresa i/o exclusió) assenyalava que el 30,7 % de les llars de la ciutat de València estan en situació de risc de pobresa o exclusió social, i que les àrees de major proporció són Salvador Allende (46,1 %), Quatre Carreres (44,1 %), Sant Marcel·lí (38,6 %) i Trafalgar (34,5 %).

Finalment, a través de la confluència de situacions individuals presents en l'anàlisi de les llars com a unitats de convivència podem apuntar alguns dels perfils més comuns a l'hora de parlar de col·lectius en situació

L'indicador AROPE (en risc de pobresa i/o exclusió) assenyalava que el 30,7 % de les llars de la ciutat de València estan en situació de risc de pobresa o exclusió social

de vulnerabilitat, com per exemple: llars altament feminitzades, llars amb menors de 16 anys a càrrec seu, llars amb integrants nascuts a l'estranger, llars amb algun integrant amb problemes de salut limitants, llars en què els integrants en edat de treballar es troben en situació de desocupació, temps en situació de desocupació dels integrants de la llar, etc.

En definitiva, i de forma complementària, la confluència sociodemogràfica d'este tipus de perfils defineix diferents **àrees d'intervenció territorial** sobre la base de les seues prioritats:

5 L'indicador AROPE (At Risk of Poverty and/or Exclusion) s'utilitza per a calcular la població en risc de pobresa o exclusió social en tots els països membres de la Unió Europea. Es defineix com aquelles llars/persones que es troben, almenys, en una d'estes tres situacions: a) llars per davall del llindar de pobresa, b) llars amb manca material severa, i c) llars amb intensitat laboral baixa.

- *Àrees d'acció urgent*: En estes àrees s'observa una elevada proporció de llars en situació de risc de pobresa i exclusió social. Les àrees on s'observen estes característiques són CMSS de Salvador Allende, Quatre Carres, Campanar i Trafalgar.
- *Àrees en procés de deterioració*. En estes àrees també s'observen nivells superiors a la mitjana de la ciutat en alguns dels indicadors de risc de pobresa i exclusió social que, si es prolonguen els efectes de la crisi i no s'implementen polítiques i programes orientats a mitigar-los, podrien agreujar les situacions que ja es viuen en estes llars. En este perfil trobem les àrees dels CMSS de l'Olivereta, Patraix, la Malva-rosa, Natzaret i Sant Marcel·lí.
- *Àrees d'acció de reforç*. En estes àrees no s'observen nivells de deterioració material elevats, la qual cosa no implica que no hi haja llars en situació de vulnerabilitat. El més comú en estes àrees és que els indicadors analitzats mostren nivells de benestar material i subjectiu per damunt de la mitjana de la ciutat. En esta caracterització es troben les àrees dels CMSS de Benimaclet i Ciutat Vella.

3.3. DIAGNOSIS DE PROFESSIONALS I ENTITATS

El diagnòstic següent és el resultat d'una consulta realitzada en 2018 a professionals de l'Ajuntament de València que exercixen les seues funcions des dels diferents servicis i a entitats de la societat civil que pertanyen al Consell d'Acció Social o que treballen estretament amb els servicis socials. Hi han participat 28 entitats i 26 equips de professionals.

L'objectiu de la consulta ha sigut complementar el diagnòstic quantitatiu amb unes aportacions més qualitatives i de tipus professional. L'anàlisi proporciona informació per grans grups poblacionals que presenten necessitats i, també, per àrees d'intervenció importants (precarietat econòmica, desocupació o habitatge).

Un dels col·lectius afectats per un cúmul de situacions d'exclusió de caràcter molt greu és el de les **persones que es troben sense llar o sense alternativa habitacional**, especialment amb llargues trajectòries de la seua

vida al carrer. Principalment, s'esmenten les persones que patixen alguna patologia mental o un altre tipus de problemes, com poden ser addiccions, i unes altres amb un nivell d'ingressos molt baix.

La necessitat principal que es detecta en l'àmbit d'actuació de professionals que treballen amb persones sense llar és l'absència de planificació efectiva per a previndre l'exclusió social d'este col·lectiu. Una altra de les necessitats detectades per professionals és la falta de recursos per a este col·lectiu en xicotets i mitjans municipis. L'absència de lloguers socials o d'habitatges econòmics dificulta l'accés a una casa digna a altres persones que no són considerades com a persones sense sostre. Estes persones necessiten projectes d'habitatges semitutelats o supervisats. Els requisits per a obtenir-hi ajudes són massa exigents i deixen sense cobertura social persones que necessiten estos recursos.

El principal problema que afecta **les dones** és la violència cap a elles, que pot donar-se en forma de violència de gènere, prostitució o tràfic de dones per a l'explotació sexual. Les víctimes de violència de gènere patixen desprotecció institucional i social. Les dones en situació de prostitució i tràfic necessiten múltiples recursos i servicis d'intervenció. A més de la violència cap a les dones, estes es veuen afectades per un altre tipus de problemes. Els més importants són aquells relacionats amb el món laboral. El col·lectiu de dones, especialment estrangeres dedicades a les cures, patixen una precarietat elevada. Les dones tenen major desprotecció laboral a causa dels rols de gènere establits, que els exigixen conciliar el treball reproductiu amb el productiu.

La principal necessitat que s'ha detectat en **les famílies** és la mediació per a solucionar conflictes familiars, sobretot en les relacions paternofi-

A més de la violència cap a les dones, estes es veuen afectades per un altre tipus de problemes. Els més importants són aquells relacionats amb el món laboral

lials i maternofilials. També s'esmenta la necessitat de recursos perquè la joventut tinga alternatives d'oci i temps lliure. Un altre problema detectat és la dependència institucional d'algunes famílies, que es troben en situacions cròniques de cobertura de les seues necessitats bàsiques. Cal crear recursos encaminats cap a l'autonomia social d'estes famílies.

Pel que fa a **menors**, ciutadans i ciutadanes de ple dret, es troba a faltar una educació inclusiva que evite la pèrdua de joves del sistema educatiu, així com la prevenció de l'absentisme i el fracàs escolar i la prevenció de l'ús de substàncies addictives des de les fases més primerenques de la infància. Moltes famílies tenen dificultats en la cura de fills i filles relacionades amb problemes econòmics, i això afecta l'escolarització. També falten polítiques «de detecció i prevenció de totes les formes de violència contra la infància» (maltractaments físics, psíquics, abusos sexuals, violència de gènere, abandonó, assetjament escolar, etc.), com indiquen des de les entitats socials.

Pel que fa al col·lectiu de **joves i adolescents**, es destaquen com a especialment vulnerables, la joventut d'ètnia gitana, la que té problemes com addiccions a l'alcohol i estupefaents, falta de formació i qualificació o amb problemes judicials. També es fa esment de joves amb dificultats que els impedin independitzar-se de les seues famílies. La principal necessitat que detecten els professionals és l'atenció psicològica i també l'educativa. Esta atenció ha d'afrontar problemes d'adolescents amb dificultats d'inserció social i/o fracàs escolar, i també ha de poder fer front a crisis familiars a causa de problemes ocasionats per la relació establida entre pares i mares amb fills i filles.

La principal necessitat social que es detecta en l'àmbit de les persones amb **malalties mentals** és la falta de recursos i projectes d'intervenció social adreçats a les persones que patixen este tipus de malalties, de manera que s'enfronten a la desprotecció institucional. A més, també s'esmenta l'absència d'agilitat en l'obtenció de places en centres o residències per a este tipus d'usuaris després de passar pel carrer, albergs o hospitals. Altres problemes relacionats tenen a veure amb la necessitat de suport a les persones cuidadores que s'encarreguen de dur a terme l'atenció a este tipus de pacients, que quasi sempre formen part de la seua pròpia família; l'atenció domiciliària especialitzada; l'accés a l'habitatge i la supervisió

d'equips d'atenció social comunitaris; la inserció laboral i la necessitat de conscienciació i sensibilització social.

Són especialment greus les situacions de persones que, a més de **presentar diversitat funcional**, patixen algun tipus de malaltia mental o dependència. Es destaca la manca d'una dotació d'habitatges protegits, assequibles i adaptats; i en l'àrea d'educació trobem necessitats com la falta d'activitats d'oci i temps lliure (tant en l'àmbit educatiu formal com informal) per a l'alumnat amb diversitat funcional. Dins de l'àrea de salut s'han destacat, com a necessitats principals, la manca d'indicadors referents a la salut de les persones amb diversitat funcional i el desconeixement per part de professionals del sistema sanitari pel que fa al tracte idoni per a este col·lectiu de persones.

Respecte a l'àmbit de **persones majors**, es destaquen col·lectius amb necessitats específiques: persones que patixen situacions d'aïllament o soledat, les que es troben en situació de dependència o les que estan iniciant la pèrdua de l'autonomia. També es fa esment de la gent major de 60 anys afectada d'Alzheimer o d'altres situacions sociosanitàries de carència i de persones de més de 80 anys que requereixen servicis especialitzats. Així mateix, hem de comptar amb el col·lectiu de gent gran encara en bones condicions que pretén ocupar de forma activa el temps d'oci i previndre situacions de necessitat en general.

Quant a la **població estrangera**, són les persones nouvingudes en situació d'irregularitat administrativa o indocumentades les que concentren la majoria de les problemàtiques i necessitats. Al seu torn, també requereix una especial atenció la població immigrant que sol·licita protecció internacional o que es troba en situació d'exclusió o en situació d'estrangeria no resolta. Dins d'este àmbit també destaquen les dones de població estrangera en general, però especialment les que són víctimes del tràfic de persones, i persones menors estrangeres no acompanyades i les que han complert recentment la majoria d'edat. Les famílies constituïdes per persones immigrants amb més problemes són les que tenen la condició de monoparentals. Addicionalment, els problemes s'agregen per a totes estes persones quan no coneixen l'idioma. Les necessitats del col·lectiu de **persones d'ètnia gitana** són molt àmplies. Des d'entitats especialitzades apunten problemes de persistència de l'absen-

tisme escolar; resultats acadèmics per davall de l'alumnat no gitano; desigualtats de salut sobretot entre les dones gitanes; altes taxes de desocupació, subocupació i precarietat laboral; dificultats per a fer front a les despeses d'habitatge i alta taxa d'habitatges ocupats; problemes econòmics greus; situacions de pobresa i antigianisme. El cúmul de dificultats per les quals travessa este col·lectiu específic els fa situar-se moltes vegades en la marginalitat, a vegades habiten en assentaments irregulars, presenten situacions de barraquisme i infrahabitatge. Quant als nínxols laborals, es tracta de persones que majoritàriament es dediquen a la cerca de ferralla i, en l'època de temporers, al camp; d'altres directament viuen de la mendicitat, circumstància per la qual experimenten un gran rebuig social i discriminació.

Un altre col·lectiu de persones que es veuen afectades especialment són les **persones que ixen de presó** i no tenen xarxa familiar, amb escassos recursos econòmics, i, sobretot, les que patixen addiccions, malalties cròniques o les que presenten trastorns de personalitat o malaltia mental, diagnosticats o no. Les dones exrecluses tenen encara més problemes i es troben estigmatitzades en major mesura. Per a aquelles persones que formen el col·lectiu, els problemes de falta de suport o estigmatització social afecten la seua recuperació i rehabilitació, de manera que poden recaure en aquelles situacions que les van portar a la presó.

A més d'estes situacions específiques de grups de població determinats, trobem diagnosticades una sèrie de necessitats que afecten tota mena de col·lectius i que hem anomenat necessitats transversals.

Una de les principals necessitats socials detectades és la falta de mesures eficients per a combatre **la precarietat econòmica** que afecta la població que es troba en situacions de pobresa o directament d'exclusió social. Estes situacions estan caracteritzades per nivells de renda baixa o falta d'ingressos, desocupació molt elevada i dificultats d'accés al mercat laboral, entre altres. Una de les demandes relacionades amb això és l'accés a unes rendes mínimes que garantisquen la cobertura de necessitats bàsiques a causa de les necessitats de tipus econòmic i material, així com la possibilitat d'accedir a recursos municipals assequibles o totalment gratuïts. Situacions com la dificultat en l'accés a l'habitatge, a la formació i la inserció laboral així com la capacitat per a fer front a pagaments de subministraments bàsics (pobresa energètica), entra d'altres,

es mostren com les principals necessitats socials que cal atendre i resoldre mitjançant programes preventius i/o mitjançant l'acció comunitària.

Pel que fa a l'àmbit de **l'ocupació**, es detecta com a principal necessitat o problemàtica la falta de recursos efectius perquè es produísca la integració sociolaboral de les persones usuàries dels servicis socials que no tenen treball. Per això cal fer front a la precarietat laboral, a l'atur com a problemàtica estructural permanent, a les dificultats d'accés al mercat laboral i a la formació davant la baixa qualificació personal de moltes persones que es troben en desocupació. És important atendre la formació en capacitacions mínimes per a poder accedir a ofertes laborals i d'adquisició d'habilitats en tecnologies de la informació i la comunicació, en les quals poden ser deficitàries les persones en risc. Són importants les situacions que es donen entre la població en risc d'exclusió social de treballs irregulars, ocupacions marginals, etc. Moltes vegades la falta de documentació obliga a estes pràctiques. Es demana, doncs, la generació d'una ocupació de qualitat d'acord amb la necessitat d'obtindre recursos econòmics acceptables i procedents d'un tipus d'ocupació reglada i estable.

Situacions com la dificultat en l'accés a l'habitatge, a la formació i la inserció laboral així com la capacitat per a fer front a pagaments de subministraments bàsics, es mostren com les principals necessitats socials

Els problemes relacionats amb **l'habitatge** afecten, a més d'especialment les persones sense llar, moltes famílies que anteriorment no presentaven este tipus de problemes, sobretot des de l'inici de la crisi econòmica, per l'augment de desnonaments, deutes, pèrdues d'habitatge de lloguer, etc. Solen ser famílies que han perdut ocupacions, famílies monoparentals femenines, immigrants i sense suports socials o que conviuen amb altres famílies en condicions d'amuntegament, joves desinstitucionalitzats, etc. Moltes famílies veuen que els és impossible

accedir a un habitatge pel temor de les persones propietàries davant els qui es troben en precarietat o en situació irregular. Un problema afegit és el de la inscripció en el padró municipal. No s'aconsegueix empadronar persones en situacions especials i això els impedeix accedir a alguns sistemes (sanitari, educatiu...) i a recursos i prestacions socials. En general, des de diferents àmbits es denuncia que a València el nombre d'habitatges socials per a situacions pluriproblemàtiques és molt escàs.

En la consulta realitzada demanàvem també l'opinió sobre **l'evolució de diferents situacions socials en els últims 10 anys**, període en el qual s'han produït els efectes més durs de la crisi econòmica.

Les situacions socials que més han augmentat en els últims deu anys han sigut la precarietat laboral i la desocupació, la desigualtat econòmica i social, i els problemes relacionats amb l'infrahabitatge. Este fet és

No s'aconsegueix empadronar persones en situacions especials i això els impedeix accedir a alguns sistemes (sanitari, educatiu...) i a recursos i prestacions socials

resultat, sense dubte, dels efectes negatius de la crisi econòmica, que ha provocat que es destruïsquen molts llocs de treball i ha generat treballs precaris sobretot en segments concrets de la població. L'absència o escassetat de recursos econòmics és una dificultat que genera desigualtats socials, com l'accés a un habitatge normalitzat.

La crisi econòmica ha generat nous perfils de vulnerabilitat, ja que deu anys arrere la situació de l'ocupació era diferent. Els nous perfils de persones usuàries de servicis socials són els que en el període previ a la crisi tenien una ocupació estable i independència econòmica, mentre que ara no poden trobar el seu lloc en el mercat laboral.

Sobre el problema de la violència de gènere o maltractaments cap a les dones, les dades presenten una aclaparadora majoria de respostes i indiquen que ha augmentat considerablement, i també ho ha fet la violència domèstica entre familiars (persones majors, amb discapacitat, menors, etc.).

3.4. ALTRES FACTORS DE VULNERABILITAT

Finalment, s'aporta informació sobre la classificació **d'àrees vulnerables** a la ciutat de València segons les àrees d'actuació dels diferents CMSS a través de diversos factors d'identificació⁶. D'altra banda, esta informació es complementa a través del que s'ha definit com a **taxa de risc de desprotecció de menors**⁷.

El conjunt de les dades recollides assenyalen una clara coincidència entre les àrees classificades com a vulnerables i les que tenen altes taxes de risc de desprotecció de menors.

Per al conjunt de València el percentatge de població vulnerable ascendix a un 22,7 %, i hi ha una taxa de desprotecció de menors lleugerament per damunt de la mitjana⁸ (1,035). Si ens fixem en les diferents àrees geogràfiques trobem que la que pertany a l'àmbit d'actuació del CMSS Salvador Allende és la que més proporció de població vulnerable té, amb un 43,7 %, xifra que duplica la de la ciutat; i a més té una taxa de risc d'1,476. Per

6 Es tracta d'un índex sintètic denominat *vulnerabilitat de la població*, basat en indicadors de tipus demogràfic, socioeconòmic i d'equipament per centres municipals, en què l'indicador socioeconòmic té rellevància significativa a l'hora de mesurar la vulnerabilitat de la població. Este índex sintètic el proporciona la investigació *Àrees vulnerables a la ciutat de València. Seccions censals. 2016*, de l'Oficina Estadística municipal (Ajuntament de València).

7 Esta taxa es mesura a partir del total de famílies amb mesures de protecció de menors, és a dir, amb menors que han patit abandonó o algun tipus de maltractament, ja siga físic, psicològic o sexual, o amb expedients de valoració de risc (139 menors), i altres variables de barri com el nivell econòmic, població estrangera, nivell de criminalitat, nivell educatiu, etc. D'esta investigació s'ha publicat un article en la revista *International Journal of Health Geographics*: «Mapping child maltreatment risk: a 12-year spatio-temporal analysis of neighborhood influences», de la Facultat de Psicologia (Universitat de València), de 2017. (Mapificació del risc de maltractament infantil: una anàlisi espaciotemporal de 12 anys sobre els efectes del barri).

8 Tenint en compte que sempre hi ha risc de desprotecció en totes les zones de la ciutat, la taxa mai podrà ser de 0; els valors se centren en el valor 1, que és la que es considera mitjana de risc de la ciutat.

darrere es troba l'àrea del CMSS Malva-rosa, amb un 37,3 % de població vulnerable i una taxa de risc d'1,774, quasi el doble que la taxa de risc de la ciutat.

Per contra, observem que els CMSS de Ciutat Vella i Benimaclet presenten els valors més baixos de la ciutat en les dos dimensions, la qual cosa no significa que en les seues zones d'actuació no es donen situacions de vulnerabilitat o de desprotecció de menors, sinó que són mesures relatives al conjunt dels barris.

La concurrència de les dos problemàtiques socials es produïx també a nivell de veïnat, les àrees amb menor nivell econòmic i educatiu i amb índex més alt de criminalitat, immigració i inestabilitat veïnal tenen més risc de patir este tipus de desprotecció i, a més, segons estudis complementaris, de patir risc de violència de gènere⁹.

La tendència a poder llegir de manera coincident les dades aportades per este tipus d'informació no és exclusiva de l'índex i la taxa estudiada per a este cas. Els instruments de mesura dissenyats *ad hoc* solen aportar dades que, de manera superposada, acaben per reflectir les particularitats de les diferents àrees de la ciutat, encara que sempre hi ha casos aïllats en àrees no coincidents. Finalment, val a assenyalar, en la mateixa línia de reflexió que aporta el document en el seu conjunt, la desigual distribució per àrees dels factors de vulnerabilitat estudiats, situació que porta a la necessitat de repensar, elaborar i implementar tant respostes com marcs d'actuació adequats i específics.

9 Gracia, E.; López-Quílez, A.; Marco, M.; Lila, M. (2018). *Neighborhood characteristics and violence behind closed doors: The spatial overlap of child maltreatment and intimate partner violence*. PLoS ONE 13(6): e0198684. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0198684>, amb dades dels anys 2011 i 2012. (Característiques del barri i violència a porta tancada: concurrència espacial de la desprotecció infantil i la violència de gènere).

3.5. ANÀLISI DAFO

A continuació, s'elabora l'anàlisi DAFO (debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats), que complementa el diagnòstic inicial a partir de les diferents fonts utilitzades en el treball.

Es tracta d'una tècnica emprada amb molta freqüència en les anàlisis estratègiques de les organitzacions i també en les anàlisis que requereixen una aproximació pràctica a les situacions de partida. En este cas, consistix a identificar els factors institucionals i del context extern que representen les condicions bàsiques o decisives per tal que els objectius del pla es puguin realitzar.

Es classifiquen així:

Factors interns (relatius a l'organització)

- Febleses: punts febles i àrees de millora
- Fortaleces: punts forts de l'organització

Factors externs (relatius a l'entorn)

- Amenaces: factors que poden dificultar o impedir la consecució dels objectius
- Oportunitats: factors que funcionen com a avantatges o ajudes per a l'organització i la consecució d'objectius

Quadre resum anàlisi DAFO

DE L'ORGANIZACIÓ

FEBLESES

1. Dificultats del sistema per a arribar al conjunt de persones en situació de pobresa i exclusió
2. Desequilibri i distribució desigual de les necessitats als barris
3. Desequilibri de necessitats segons territori
4. Escassa implementació i desenvolupament de sistemes i criteris de qualitat
5. Deficient funcionament de l'actual sistema d'informàtica per als equips professionals
6. Falta de reconeixement de la importància d'avaluar plans i programes
7. Demora en els temps d'atenció, les llistes d'espera i retards en el procediment en determinades prestacions de servicis socials
8. Falta de coordinació entre servicis, administracions i organitzacions de la societat civil
9. El sistema arrossega l'estigma de tindre com a objecte l'atenció de la pobresa. Les persones que hi acudixen se senten etiquetades com a pobres

DEL CONTEXT

AMENACES

1. Díficil conjuntura econòmica i la consegüent creació de nous perfils de vulnerabilitat
2. El repte de l'atenció de les necessitats provinents de l'actual context sociodemogràfic de la ciutat (envelliment de la població, baixes taxes de natalitat, etc.)
3. Precarització socioeconòmica de la població en conjunt i especialment de la joventut (pèrdua de capital humà a causa de la crisi)
4. Precarietat econòmica i desocupació i intensa desigualtat en els ingressos de les llars
5. Problemes d'accés a l'habitatge, gentrificació de determinades àrees de la ciutat (processos d'expulsió de població vulnerable)
6. Feminització de la pobresa
7. Feminització de l'envelliment
8. Augment de situacions de violència de gènere i maltractaments cap a les dones
9. Augment de la violència intrafamiliar i la negligència en el tracte a menors

FORTALESES

1. La possibilitat d'actuació que pot proporcionar el pla
2. El projecte de nova aplicació informàtica que substituïx el SIUSS i que millorarà els processos d'intervenció
3. Existència d'estudis diagnòstics de ciutat i de zones i barris de la ciutat per a l'anàlisi i la possible detecció d'àrees vulnerables
4. Prioritat de la delegació de Servicis Socials per a l'Ajuntament de València pel que fa a la dotació de personal suficient
5. Alt nivell de capacitat professional en els equips de recursos humans del sistema
6. Existència del II Pla de servicis socials per a la inclusió social 2014/2017 (en procés d'avaluació per a nou disseny)
7. Creixent reconeixement dels servicis socials per part de la ciutadania
8. Atenció creixent cap a la perspectiva de gènere en els programes socials municipals
9. Existència del Consell Municipal d'Acció Social com a mitjà de participació social

OPORTUNITATS

1. Recent aprovació de la Llei de renda valenciana d'inclusió com a mètode per a garantir ingressos mínims
2. Existència del Pla valencià d'inclusió i cohesió social de 2017
3. Nova normativa sobre servicis socials que garantix drets universals i en millora les ràtios i les intervencions
4. Sensibilització política cap al benestar social i compromís amb els principis de transparència i qualitat
5. Major cobertura del nou govern autonòmic (més subvencions per a personal i programes)
6. Més informació social i millors mètodes i tecnologia per a arribar-hi
7. L'existència d'una estratègia europea de lluita contra la pobresa i l'exclusió social (EU 2020)
8. València forma part de la Xarxa Mundial de Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors
9. València ha sigut declarada Ciutat Refugi per a donar suport a persones asilades

4

capítol

ESTRUCTURA ACTUAL

En este apartat, abordem una descripció de la situació de partida ja que, com hem comentat anteriorment, els servicis socials municipals tenen una trajectòria llarga.

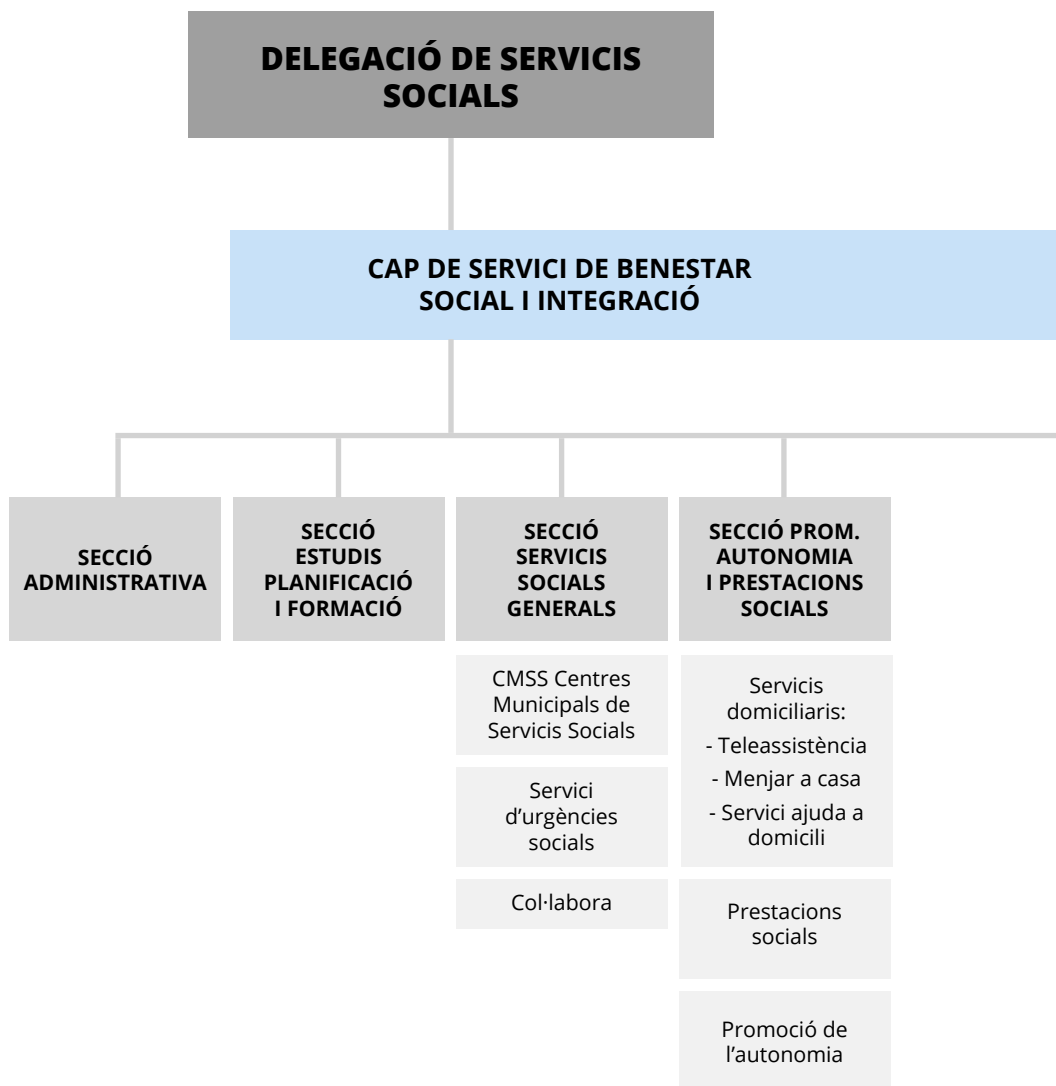
En primer lloc, incloem un gràfic de l'organigrama del Servei de Benestar Social, en el qual es mostra l'organització actual, en l'any 2018. Cal assenyalar que en l'estructura anterior a 2015 les àrees de Persones Majors, Immigració i Dones estaven incloses en esta delegació. Actualment tenen regidories independents.

En l'organigrama vigent és visible l'existència de diverses seccions de les quals depenen els diferents centres (de servicis socials, de suport a persones sense sostre o els centres ocupacionals), així com els programes, projectes i servicis.

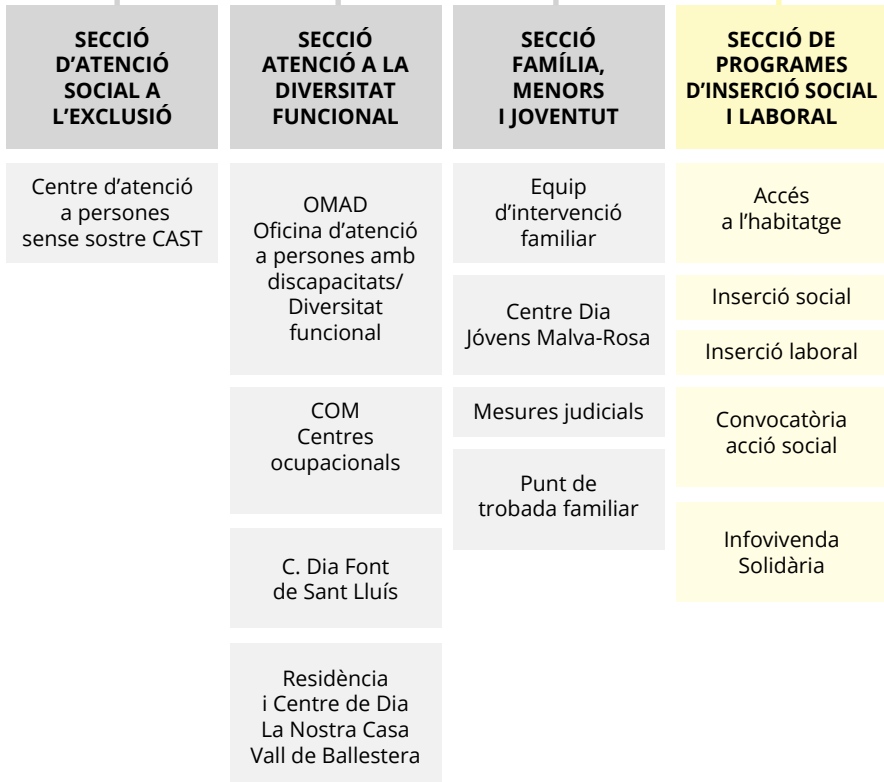
A continuació hi ha el catàleg de tots els servicis amb què compta el Servei de Benestar Social i Integració segons les diferents àrees d'actuació (servicis generals, atenció a l'exclusió, dependència, prestacions, diversitat funcional, inserció social, laboral, d'habitatge, i família i menors). Les dos últimes són les pròpies de dos seccions transversals a totes les altres: l'Administrativa i la de Planificació. D'ambdós, encara que amb més servicis de tipus intern que adreçats a la ciutadania, es fa constar ja que són el suport tècnic de totes les altres i efectuen una labor unificadora i de coordinació.

En este catàleg de servicis s'ha pretés recollir, de forma sintètica, informació del conjunt dels servicis que es presten, amb una breu descripció, les persones a qui van destinats, el tipus de gestió que presenta (directa o indirecta) i les magnituds en què són visibles els seus resultats amb dades de la memòria del servici, de 2017.

4.1. ORGANIGRAMA DEL SERVICI



DELEGACIÓ D'INSERCIÓ SOCIAL I LABORAL



4.2. CATÀLEG DE SERVICIS

SECCIÓ ADMINISTRATIVA	
SERVICI	DESCRIPCIÓ
Assessorament, suport jurídic, administratiu i pressupostari a les actuacions que s'impulsen des del Servei de Benestar Social i Integració	Orientació sobre les possibilitats i els mitjans que permeten dur a terme les propostes de les seccions tècniques
Ordenances i reglaments en matèria de servicis socials i creació de consells sectorials	Tràmit, informe i proposta per a aprovar o modificar disposicions generals
Contractes d'obres, servicis i subministraments	Participació en l'elaboració dels plecs, reserva del crèdit i remissió al Servei de Contractació per a licitació. Tramitació dels reajustaments, tant provisionals com definitius, de la despesa del contracte així com tràmit i pagament de factures o certificacions. Tràmit i proposta de pròrrogues, devolució de fiances...
Contractes menors	Tramitació per a l'adjudicació i pagament
Recepció i tràmit de les factures que tenen entrada en el Registre de factures	Recepció de les factures i tràmit per a pagar-les
Convenis de col·laboració	Tràmit per a l'aprovació, formalització i, si correspon, pròrrogues de convenis de col·laboració amb institucions i entitats tant públiques com privades

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	2 regidories delegades 7 seccions tècniques	Directa	Secció Administrativa	24.542 expedients iniciats pel Servei de Benestar Social i Integració
	Població en general	Directa	Secció Administrativa	2 Disposicions Generals
	Adjudicataris Població en general	Directa	Secció Administrativa	18 contractes
	Adjudicataris Població en general	Directa	Secció Administrativa	24 expedients 71 contractes menors
	Proveïdors externs	Directa	Secció Administrativa	429 factures
	Entitats de la iniciativa social Població en general	Directa	Secció Administrativa	12 convenis de col·laboració

SECCIÓ ADMINISTRATIVA (continuació)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Sol·licitud i recepció de subvencions	Sol·licitud de subvencions a altres administracions públiques i tràmits derivats de la concessió, en particular acceptació de la subvenció, gestió del projecte de despesa i justificació dels fons percebuts
Convocatòries de subvencions de concurrència competitiva dirigides a entitats	Tràmit per a l'aprovació de la convocatòria, publicació, resolució de la convocatòria, pagaments, reformulacions i justificacions i, si és el cas, reintegraments corresponents a convocatòries d'exercicis anteriors
Convocatòria d'ajudes de concurrència competitiva dirigides a persones físiques	Tràmit per a l'aprovació de la convocatòria, publicació, proposta d'acord de resolució de la convocatòria, pagaments, concessions en període extraordinari, estimació de recursos potestatsius de reposició...
Ajudes de servicis socials de concessió directa	Tràmit d'aprovació del règim jurídic per a la concessió de les diferents ajudes de servicis socials, concessió i pagament
Subvencions nominatives a entitats de la iniciativa social	Tràmit per a la concessió de la subvenció, normalment instrumentada mitjançant convenis de col·laboració encara que a vegades es prescindix d'esta figura en atenció a circumstàncies concretes Tràmit del pagament i aprovació de la justificació

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Pressupost Benestar Social (sectors KC150 i KJ000)	Directa	Secció Administrativa	5 expedients
	Entitats de la iniciativa social Població en general	Directa	Secció Administrativa	Expedients iniciats 2017: - 2 convocatòries - 155 entitats beneficiàries Expedients iniciats en exercicis anteriors: - 3 convocatòries - 175 entitats beneficiàries
	Població en general	Directa	Secció Administrativa	3 expedients
	Entitats d'iniciativa social Població en general	Directa	Secció Administrativa	5 expedients
	Entitats de la iniciativa social Població en general	Directa	Secció Administrativa	21 expedients 17 subvencions instrumentades mitjançant conveni 9 subvencions sense conveni

SECCIÓ ADMINISTRATIVA (continuació)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Ordres de pagaments a justificar	<p>Tràmit per a l'aprovació d'ordres de pagament a justificar amb càrrec a les que es realitzen els pagaments setmanals de les ajudes d'emergència social</p> <p>Proposta per a l'aprovació dels comptes justificatius</p>
Remissió d'expedients administratius a òrgans jurisdiccionals	Remissió d'expedients administratius a òrgans jurisdiccionals com a conseqüència de la interposició de recursos contenciosos administratius
Tràmits d'interessos de demora en el pagament de factures	Càlcul i tràmits dels interessos reportats per la demora en el pagament de factures presentades per empreses proveïdores
Reconeixement de drets i crèdits	Tramitació per a l'aprovació del reconeixement de l'obligació o, si és el cas, reconeixement extrajudicial de crèdits i pagament en relació amb despeses que, per diferents motius, no es troben disposades amb càrrec al pressupost en vigor
Cancel·lació de l'ús de targetes d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda per incompliment de les condicions d'ús	Tràmit de la cancel·lació de l'autorització especial d'estacionament quan se n'acredita l'incompliment de les condicions d'ús
Recursos potestatsius de reposició	Tràmit dels recursos potestatsius de reposició en diferents matèries (SAD, teleassistència, ajudes i subvencions de servicis socials, targetes d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda...)

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials Persones beneficiàries de les ajudes d'emergència social	Directa	Secció Administrativa	1 expedient 6 alliberaments
	Administració de Justícia	Directa	Secció Administrativa	8 expedients
	Persones físiques i jurídiques	Directa	Secció Administrativa	7 expedients 114 factures en què se sol·liciten interessos 77 factures que han generat interessos
	Persones físiques i jurídiques	Directa	Secció Administrativa	57 expedients de reconeixement d'obligació
	Titulars de targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda	Directa	Secció Administrativa	52 expedients
	Persones físiques i jurídiques interessades en els procediments	Directa	Secció Administrativa	Difícil quantificació No hi ha registre

SECCIÓ ADMINISTRATIVA (continuació)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Publicació d'anuncis i edictes en els butlletins oficials corresponents	Tràmit i remissió d'anuncis al BOP en relació amb les convocatòries de subvencions i ajudes per concurrència competitiva així com notificació per edictes mitjançant anunci publicat en el BOE en supòsits de notificacions infructuoses
Recepció de documents i tramitació	Recepció de documents del Registre General d'Entrada i tramitació corresponent, inclosa la derivació a les seccions tècniques competents per raó de la matèria
Informes sol·licitats per altres administracions	Tràmit i remissió d'informes sol·licitats pels jutjats, la Fiscalia i la Delegació del Govern
Informes sol·licitats per altres serveis municipals	Elaboració i remissió d'informes sol·licitats per altres serveis municipals en un procediment administratiu
Remissió d'expedients i informació als òrgans de fiscalització pressupostària i comptable així com a altres serveis municipals (auditories)	Remissió d'expedients sol·licitats pels òrgans de fiscalització pressupostària i comptable en l'exercici de les seues funcions. Elaboració i remissió d'informació per canals diferents a l'expedient als serveis municipals centrals (Secretària, Intervenció, Transparència...)
Gestió patrimonial	En relació amb els béns municipals adscrits a les regidories de Serveis Socials i Inserció Social i Laboral es fan tràmits de despeses de comunitat o la cessió de l'ús en precari a favor d'entitats de la iniciativa social, tràmits en relació amb l'arrendament i pagament de lloguers d'immobles necessaris per al desenvolupament del servei
Gestió pressupostària	Tràmit de les diferents fases de la despesa així com proposta i, si és el cas, tràmit de modificacions pressupostàries

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Persones físiques i jurídiques interessades en els procediments	Directa	Secció Administrativa	9 anuncis BOP 20 anuncis BOE
	Persones físiques i jurídiques	Directa	Secció Administrativa	5.557 instàncies
	Altres administracions	Directa	Secció Administrativa	127 expedients
	Altres servicis municipals	Directa	Secció Administrativa	164 informes emesos
	Altres servicis municipals (auditories) Tribunal de Comptes i Sindicatura de Comptes	Directa	Secció Administrativa	Difícil quantificació No hi ha un registre d'esta activitat
	Entitats iniciativa social Persones incloses en el programa d'accés a l'habitatge Població en general	Directa	Secció Administrativa	34 locals ceditos 9 locals arrendats 110 habitatges adscrits al programa d'accés a l'habitatge Despeses comunitat
	Servici de Benestar Social i Integració	Directa	Secció Administrativa	10 modificacions pressupostàries 8 peticions de creació d'aplicacions pressupostàries amb crèdit 0 € en bosses de vinculació

ESTUDIS, PLANIFICACIÓ I FORMACIÓ

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Informació sobre servicis socials i matèries diverses relacionada amb l'àmbit del benestar social	Recopilació d'informació relacionada amb servicis socials i transmissió a tot el personal dels servicis relacionats a través de la intranet de Benestar Social i altres canals
Informació, orientació i assessorament especialitzat a persones, professionals i entitats de l'àmbit del Benestar Social	Difusió d'informació (telefònica, presencial, electrònica i en xarxes socials) tant a persones com a entitats, derivant quan és necessari als recursos socials corresponents. Elaboració de manuals i procediments per al treball professional
Catàleg de procediments de Servicis Socials	Manteniment i actualització del catàleg de procediments en la seua electrònica: relació de prestacions, normativa, requisits, documentació necessària, tràmits, terminis, etc., per a la informació ciutadana
Campanyes de difusió en matèria de servicis socials	Organització de campanyes i elaboració de materials de difusió per a difondre el funcionament dels servicis socials, el contingut, els drets socials de la ciutadania, etc.
Canalització i resposta de queixes i suggeriments ciutadans	Recepció i derivació a les seccions corresponents de les queixes i suggeriments que formula la ciutadania, tant les que provenen de l'Oficina de Queixes i Suggeriments com les que es reben via correu electrònic o per telèfon
Guia de recursos socials de la ciutat	Recopilació de dades dels recursos que hi ha a la ciutat, públics i privats, relacionats amb els servicis socials, disponibles en intranet i en la web municipal

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Servicis de Benestar Social, de Persones Majors, de Dones i Igualtat i de Cooperació i Migracions	Directa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Visites a la intranet: 238.308 Nre. esdeveniments informats: 193
	Servici de Benestar Social i Integració Entitats de la iniciativa social Tota la població	Directa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	No quantificat
	Tota la població	Directa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	21 procediments de servicis socials
	Tota la població	Directa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Campanya sobre cartes de servici dels CMSS Campanya sobre drets i deures de les persones usuàries
	Tota la població	Directa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	No quantificat
	Servicis de Benestar Social, de Persones Majors, de Dones i Igualtat i de Cooperació i Migracions Tota la població	Directa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Recursos catalogats: 1.559

ESTUDIS, PLANIFICACIÓ I FORMACIÓ (continuació)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Fons documental i bibliogràfic en matèria de política social de Serveis Socials	Gestió i manteniment del material bibliogràfic del servei, adquisició i catalogació de noves publicacions, préstecs de llibres, monogràfics, revistes, memòries institucionals, etc.
Planificació i gestió de la informatització del servei	Anàlisi de necessitats en informàtica i ofimàtica, formulació de demandes als serveis municipals, seguiment de les aplicacions de gestió, cita prèvia, administració electrònica, visors en capes del mapa de la ciutat, etc. Adquisició de material informàtic
Cessió de dades entre administracions públiques per a la simplificació administrativa	Mitjançant l'aplicació ACCEDE i la Plataforma Autònoma d'Interoperabilitat (PAI) Elaboració dels formularis d'accés a subministraments, estudi i petició de nous subministraments, adequació a les necessitats del servei, etc.
Protecció de dades de caràcter personal	Suport tècnic al servei i als centres que tenen atenció directa amb la ciutadania, declaració de fitxers en l'Agència de Protecció de Dades, adaptació del manual de seguretat Formació a la plantilla, noves incorporacions i alumnat en pràctiques
Estudis i investigacions sobre determinades zones de la ciutat	Anàlisi de les característiques de zones de la ciutat (barris, districtes, etc.): demografia, vulnerabilitat, recursos, necessitats, reivindicacions de les entitats de zona Diagnòstics per a la planificació, disponibles en intranet de Benestar Social i la web municipal

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Professionals de Serveis Socials Tota la població	Directa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Nre. referències en el fons: 4.284 Nre. llibres inventariats en 2017: 6
	Servici de Benestar Social i Integració	Directa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Informe de necessitats informàtiques del servei Informe del contingut d'aplicacions Contracte per a adquirir material informàtic
	Tota la població	Directa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Peticions Agència Tributària, INSS, pensions, prestacions desocupació: 63.945
	Servici de Benestar Social i Integració Tota la població	Directa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	No quantificat
	Servici de Benestar Social i Integració Tota la població	Directa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Estudis dels barris de Benimàmet, Natzaret, el Calvari, Benicalap i la Creu Coberta. Districte dels Pobles del Nord

ESTUDIS, PLANIFICACIÓ I FORMACIÓ (continuació)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Diagnòstics de població i de ciutat	Anàlisi sobre característiques de la població objecte dels serveis socials i estudi sobre el conjunt de la ciutat per a diagnòstic de les necessitats de la ciutadania
Planificació en Serveis Socials	Realització i suport tècnic per al disseny, seguiment i avaluació de plans, programes i projectes del servei
Elaboració de memòries anuals per programa i del servei	Recopilació de dades de les diferents seccions, serveis i centres per a l'elaboració de documents amb resultats anuals sobre el funcionament i l'estructura del servei, disponibles en web per a la ciutadania
Accions encaminades al desenvolupament d'una cultura de qualitat i excel·lència en el funcionament del Servei de Benestar Social i Integració	<p>Seguiment de la implantació del sistema ISO 9001 en els centres municipals de serveis socials</p> <p>Seguiment de les 19 cartes de servei (amb atenció al públic), disseny, revisió i seguiment anual d'indicadors dels compromisos de les cartes, disponibles en intranet i la web municipal</p> <p>Consulta i anàlisi del grau de satisfacció de les persones ateses en els centres i serveis que tenen atenció ciutadana</p>

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Servici de Benestar Social i Integració Tota la població	Directa Indirecta	Gestió: Secció d'Estudis, Planificació i Formació Desenvolupament: Universitat de València - Estudi General	Investigació sobre famílies romaneses, població estrangera, persones amb discapacitat i dependència, etc. Diagnòstic social de la ciutat, 2017
	Servici de Benestar Social i Integració Tota la població	Directa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Disseny de projecte d'inserció social i laboral per a joves, convocatòria Col·labora, projecte València Inserta, Ciutat Intel·ligent, Pla d'igualtat...
	Servici de Benestar Social i Integració Tota la població	Directa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Memòria del servei i dels programes d'informació, menors, dependència, inserció, atenció psicològica i València Inserta
	Servici de Benestar Social i Integració Tota la població	Directa	Secció de Servicis Socials Generals. Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Informe de seguiment de les 19 cartes de servei Consulta sobre grau de satisfacció als CMSS, centre de dia per a joves i programa de mesures judicials

ESTUDIS, PLANIFICACIÓ I FORMACIÓ (continuació)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Formació interna de professionals de la plantilla del Servei de Benestar Social i Integració	<p>Valoració de les necessitats formatives de la plantilla i sol·licitud de cursos en el Pla de formació. Organització i avaluació dels cursos</p> <p>Sessions formatives monogràfiques sobre les aplicacions d'informació del servei</p> <p>Formació del personal que s'incorpora al servei dins del Pla d'acolliment. Elaboració de dossier per al personal de nova incorporació</p>

SERVICIS SOCIALS GENERALS

Informació, orientació i assessorament a tota la població	Servici per a informar, orientar i assessorar sobre els drets i els recursos socials existents per a les persones
Atenció a les urgències i emergències socials	Servici per a atendre les situacions de crisi que es poden presentar en les persones i que no poden superar per si mateixes i que no admeten demora. Cobrix l'horari i els dies que no estan disponibles els CMSS, per a garantir una atenció 24 h els 365 dies
Atenció psicològica a les persones i famílies ateses en els diversos programes dels CMSS	Suport als programes i serveis del CMSS, que consistix en l'avaluació psicològica, consell psicològic, psicoeducació en situacions relacionades amb l'autonomia funcional, la protecció o la integració relacional
Intervenció comunitària en les zones d'actuació dels CMSS	Convocatòria (Col·labora) de subvencions per a projectes d'intervenció comunitària i caràcter preventiu a càrrec d'entitats del teixit social de les zones dels CMSS
Informació i tramitació del servei d'atenció i protecció per a dones víctimes de violència de gènere, mitjançant dispositiu telefònic	Oferix a les dones víctimes de violència de gènere una atenció immediata a través d'un dispositiu mòbil amb localitzador, que assegura una resposta ràpida mitjançant l'avis a la Policia Local en casos de risc i/o agressió

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Servici de Benestar Social i Integració	Directa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	11 cursos en el Pla de formació municipal de 2017 Formació inicial al personal de nova incorporació: 62
	Tota la població	Directa	Gestió: Secció de Servicis Socials Generals Desenvolupament: 11 centres mpal. servicis socials (CMSS)	22.555 persones ateses (14.167 dones [D] – 8.303 homes [H] – 85 sense dades [SD])
	Tota la població	Indirecta	Gestió: Secció de Servicis Socials Generals Desenvolupament: Empresa Grupo 5	574 persones ateses (284 D – 290 H)
	Tota la població	Directa	Gestió: Secció de Servicis Socials Generals Intervenció: 11 CMSS	230 casos atesos: 406 persones (263 D – 141 H – 2 SD)
	Entitats socials sense ànim de lucre	Directa	Gestió: Secció de Servicis Socials Generals Intervenció: 11 CMSS	83 projectes subvencionats
	Dones víctimes de violència	Indirecta	Gestió: 11 CMSS Desenvolupament: Creu Roja	430

SERVICIS SOCIALS GENERALS (continuació)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Informació i tramitació de servicis específics per a dones	Gestiona les necessitats bàsiques i d'allotjament de les dones i els seus fills i filles davant situacions de vulnerabilitat (Servici de Dones i Igualtat i Centre Dona)

AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

Informació, valoració i seguiment de les situacions de dependència	<p>Desenvolupa actuacions dirigides a persones que requereixen suports per a fer les activitats essencials de la vida diària. Aplicació de la Llei d'autonomia personal i atenció a la dependència.</p> <p>Prestacions i servicis del sistema de dependència:</p> <ul style="list-style-type: none">- Teleassistència- Prestació econòmica vinculada ajuda a domicili- Centres de dia i de nit- Servicis residencials- Prestació econòmica d'assistent personal- Prestació per a la cura en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals
Servicis domiciliaris de suport	Potencien la permanència de les persones en el seu entorn natural a través de l'ajuda a domicili, la teleassistència i el repartiment de menjar a domicili

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Dones en situació de risc	Directa	11 CMSS Desenvolupament: entitats conveniades des del Servei de Dones i Igualtat: Instituto Secular Obreras de la Cruz (Vivienda Rut), Asociación Tyrius	46 dones
	Persones dependents per malaltia o diversitat funcional	Directa	Gestió: Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials Intervenció: 11 CMSS	3.102 persones ateses sobre dependència en CMSS (1.906 D - 1.167 H - 29 SD) Tramitació de 2.878 expedients 16.842 expedients en actiu a la ciutat
	Persones majors, amb diversitat funcional o dependents i famílies en situació de necessitat	Indirecta	Gestió: Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials Intervenció: 11 CMSS	Persones beneficiàries: Ajuda a domicili: 3.150 (2.578 D - 572 H) Teleassistència: 6.677 (5.710 D - 967 H) Programa Menjar a Casa: 662 (414 D - 248 H)

AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA (cont.)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Informació i tramitació de recursos dirigits a persones majors	Recursos com a menjadors socials, centres de dia, estades de caràcter temporal en centres de dia i residències (programa Bo Respir i Nadal Entranyable)
Prestacions econòmiques per a la millora de l'autonomia de les persones majors	Ajudes per al suport de persones majors, amb problemes motors o sensorials, per a la permanència en el seu entorn social, incrementar-ne la autonomia, potenciar-ne les possibilitats, afavorir les relacions i la integració en la societat

PRESTACIONS ECONÒMIQUES

Prestacions econòmiques d'emergència	Valoració i tramitació d'ajudes econòmiques no periòdiques i de caràcter extraordinari, destinades a pal·liar situacions de necessitat bàsica, com deutes de lloguer, entrada en habitatge de lloguer, deute de subministraments (llum, aigua, gas), ulleres, pròtesi dental..., dins d'un pla individualitzat d'atenció
--------------------------------------	--

ATENCIÓ SOCIAL A LA EXCLUSIÓ

Assistència integral a persones sense llar que no tenen mitjans per a procurar-se allotjament i cobrir les seues necessitats bàsiques	Atenció a persones sense domicili: aolliment, diagnòstic, pla d'intervenció i seguiment Coordinació amb entitats de la iniciativa social que treballen en l'àmbit del sensellarisme
Detecció i atenció de persones sense llar	Treball de carrer per a procurar un acostament a les persones que pernocten en llocs públics, per a oferir-los servicis d'allotjament alternatiu i una atenció integral. Es potencia en operacions especials per raons específiques: mesos de fred intens, pluja...

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Persones majors	Directa	Gestió: Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials Intervenció: 11 CMS	4.430 intervencions amb persones majors
	Persones majors amb necessitats econòmiques i/o socials	Directa	Gestió: Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials Intervenció: 11 CMSS	154 prestacions
	Tota la població	Directa	Gestió: Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials Intervenció: 11 CMSS	13.915 prestacions
	Persones sense llar	Directa	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió - CAST	797 persones sense llar ateses (125 D - 671 H - 1 SD)
	Persones sense llar	Directa	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió - CAST Policia Local	90 persones aprox. en situació de carrer

ATENCIÓ SOCIAL A LA EXCLUSIÓ *(continuació)*

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Recursos per a cobrir les necessitats vitals de les persones sense llar: allotjament, alimentació, etc.	Mitjançant convenis amb entitats especialitzades en l'allotjament, centres de dia, centres de baixa exigència, alimentació i intervenció amb persones sense llar
Atenció i prevenció sanitària de les persones sense llar	Mitjançant dos recursos complementaris: Unitat de Salut Mental d'Atenció a Persones sense Llar: assistència psicològica i psiquiàtrica Centre de suport sanitari: atenció a la tuberculosi. Prevenció i tractament de pacients

ATENCIÓ A LA DIVERSITAT FUNCIONAL

Informació i assessorament a les persones amb diversitat funcional i els seus familiars	A través de l'Oficina d'Atenció a la Diversitat Funcional es facilita la informació sobre la protecció dels drets i dels recursos que es destinen a atendre les necessitats de les persones amb diversitat funcional
Accions per a facilitar la mobilitat de les persones amb diversitat funcional que presenten mobilitat reduïda	Targetes de permís d'estacionament per a vehicles que transporten persones amb mobilitat reduïda, per a estacionar el més a prop possible del lloc d'accés o de destinació

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Persones sense llar	Indirecta	Gestió: Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials	<p>Convenis amb:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Associació Natania - Alberg Sant Joan de Déu - Associació Valenciana de Caritat - Càritas Diocesana de València
	Persones sense llar	Indirecta	<p>Gestió: Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials</p> <p>Associació Creu Roja: Unitat de Salut Mental</p> <p>Conselleria de Sanitat: Centre de suport sanitari</p>	<p>139 persones (28 D - 111 H)</p> <p>263 persones (46 D - 217 H)</p>
	Persones amb diversitat funcional, familiars, professionals i entitats	Directa	Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional	<p>Persones ateses: 5.403 (2.783 D - 2.582 H)</p> <p>38 entitats</p>
	Persones amb diversitat funcional que presenten mobilitat reduïda	Directa	Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional	<p>Nre. targetes en vigor: 6.664 (3.220D-3.420H)</p> <p>24 associacions</p>

ATENCIÓ A LA DIVERSITAT FUNCIONAL *(continuació)*

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Centres ocupacionals municipals (COM) per a persones amb discapacitat	Són centres dirigits a proporcionar a persones amb discapacitat ocupació terapèutica per a l'ajust personal, tècniques professionals per a la integració laboral i activitats convivencials per a la integració social
Capacitació laboral de les persones usuàries dels COM	Tallers organitzats per a aconseguir una millora de la formació per al treball, mitjançant l'adquisició de coneixements, hàbits, destreses i actituds de caràcter sociolaboral

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Persones amb discapacitat intel·lectual reconeguda	Directa	<p>Discapacitat intel·lectual lleugera-moderada: COM Gravador Planes</p> <p>Discapacitat intel·lectual moderada-severa: COM Isabel de Villena</p> <p>Discapacitat intel·lectual moderada-severa: COM Juan de Garay</p>	<p>COM Gravador Planes: 50 places</p> <p>COM Isabel de Villena: 50 places</p> <p>COM Juan de Garay: 47 places</p>
	Persones usuàries dels COM	Directa	<p>COM Gravador Planes</p> <p>COM Isabel de Villena</p> <p>COM Juan de Garay</p>	<p>Tallers de carpeteria, impressió i serigrafia: 50 places</p> <p>Tallers de jardineria, cistelleria, ceràmica, pintura, papereria: 50 places</p> <p>Tallers de pintura, cistelleria, ceràmica, carpeteria, enquadernació i serigrafia tèxtil: 47 places</p>

ATENCIÓ A LA DIVERSITAT FUNCIONAL *(continuació)*

SERVICI	DESCRIPCIÓ
<p>Accions per a afavorir l'adaptació social de les persones usuàries dels COM</p>	<p>Activitats diverses per a aconseguir més integració social en la comunitat facilitant recursos per tal de millorar les habilitats personals.</p> <ul style="list-style-type: none"> - COM Gravador Planes: esport, teatre, natació, coreografia, exercicis per a la salut, habilitats, caminar i ioga. - COM Isabel de Villena: ioga, esport psicomotriu, natació, reforç autonomia, La Nostra Història, AVD, butlletí, bàsquet, estimulació cognitiva, teatre, habilitats domèstiques, tonificació, música, artesania, psicodansa, habilitats socials i autonomia. - COM Juan de Garay: lectura fàcil, psicomotricitat, música, autogestió, aiguagim, natació, ioga, esport, Som Majors, manteniment físic, gimnàstica adaptada, taller faller, cuina, teatre, estimulació cognitiva i psicodansa
<p>Servicis complementaris per a les persones usuàries dels COM</p>	<p>Transport escolar i servei de menjador en els COM Juan de Garay i Isabel de Villena</p>
<p>Centre de dia municipal de persones amb discapacitats intel·lectuals Font Sant Lluís</p>	<p>Centre destinat a persones amb discapacitat intel·lectual amb gran deterioració de les capacitats funcionals, que ofereix servicis específics de suport preventiu i recursos i activitats rehabilitadors</p>

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Persones usuàries dels COM	Directa	COM Gravador Planes	50 places
COM Isabel de Villena			50 places	
COM Juan de Garay			47 places	
	Persones usuàries dels COM	Indirecta	Gestió: Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional Transport: Transvà (COM Isabel de Villena i Juan de Garay) Menjador: Novaterra Catering (tots)	97 places 147 places
	Persones amb discapacitat intel·lectual severa, de 16 a 65 anys	Indirecta	Gestió: Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional Intervenció: Sercoval	Persones usuàries: 35 places

ATENCIÓ A LA DIVERSITAT FUNCIONAL (continuació)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Residència i Centre de Dia La Nostra Casa – Vall de la Ballestera per a persones amb discapacitat intel·lectual severa	<p>RESIDÈNCIA:</p> <p>Recurs especialitzat que ofereix un recurs substitutiu de la llar a persones amb discapacitat intel·lectual en tots els seus graus i activitats com a fisioteràpia, hidroteràpia, estimulació sensorial, tractament psicossocial, plàstica, horticultura, etc.</p> <p>CENTRE DE DIA:</p> <p>Presta servicis en horari diürn a persones usuàries de la residència amb discapacitat intel·lectual severa i profunda que no poden acudir a un recurs extern. Presta servicis de suport preventiu i activitats rehabilitadores com fisioteràpia, activitats d'expressió, etc.</p>

FAMÍLIA, MENORS I JOVENTUT

Actuacions per a formar en el coneixement dels drets i deures de menors	Promoció i participació en campanyes de sensibilització i informació
Detecció i diagnòstic de situacions de risc o desemparament sociofamiliar per a menors	Analitza les circumstàncies de l'entorn de menors i com afecten el seu benestar, i es valora si la situació es pot qualificar de desprotecció
Intervenció amb la família i menors en risc	Disseny i execució de plans d'intervenció familiar amb menors en risc que establisquen objectius, mesures de suport i temporalitat
Atenció especialitzada en situacions de desprotecció infantil	Intervenció professional terapèutica i educativa amb famílies i menors en situació de risc de desprotecció (equip d'intervenció familiar)

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Persones amb discapacitat intel·lectual severa, de 16 a 65 anys	Indirecta	Gestió: Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional. Intervenció: DomusVi	Residència: 60 places Centre de dia: 42 places

	Tota la població	Directa	Secció de Família, Menors i Joventut	Informació general, no quantificat
	Menors en risc o desemparament	Directa	Gestió: Secció de Família, Menors i Joventut Intervenció: 11 CMSS	1.341 menors (626 D – 694 H – 21 SD)
	Famílies i menors en risc	Directa	11 CMSS	101 expedients
	Famílies i menors amb dictamen de risc	Indirecta	Gestió: Secció de Família, Menors i Joventut Derivació: 11 CMSS Desenvolupament: equip d'intervenció familiar	172 menors (80 m – 92 h)

FAMÍLIA, MENORS I JOVENTUT (continuació)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Informació a les autoritats competents sobre les situacions de desprotecció de menors	Elaboració d'informes sociofamiliars sobre la valoració de la situació familiar i de la persona menor i, si cal, realització de propostes d'actuació o mesures de protecció que cal aplicar (Generalitat Valenciana, òrgans judicials i Ministeri Fiscal)
Informació i orientació en matèria de família i infància	Aporta informació i assessorament a famílies sobre els drets de les persones menors i recursos específics
Atenció a les mesures de protecció d'acolliment en família extensa	Procurar el bon desenvolupament de l'acolliment mitjançant el suport a les necessitats de la família i de la persona menor
Actuacions per a la inserció social i laboral d'adolescents i joves d'entorns vulnerables	Formació mitjançant tallers ocupacionals i adquisició d'habilitats socials en centre de dia i projectes dirigits a la inserció laboral (projecte de garantia juvenil OcupAcció Joves)
Execució de les mesures judicials en el medi obert imposades a menors infractors	Tallers, activitats i atenció professional per al compliment adequat de les sentències judicials en el medi obert
Protecció del dret de visites dels menors amb els progenitors	Entorn professional i amb garanties de seguretat per a facilitar la relació dels menors amb el pare o la mare en separacions familiars o divorcis conflictius
Suport a la iniciativa social en el desenvolupament de projectes sobre els drets de la infància i l'adolescència	Valoració, impuls i supervisió de projectes dirigits a la promoció del benestar de la infància i adolescència a càrrec d'entitats sense ànim de lucre

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Famílies i menors en risc	Directa	Secció de Família, Menors i Joventut 11 CMSS	No quantificat
	Famílies i menors Professionals d'altres àmbits	Directa	Gestió: Secció de Família, Menors i Joventut Intervenció: 11 CMSS	1.484 menors (742 H - 742 D)
	Famílies extenses acollidores i menors en acolliment	Directa	Gestió: Secció de Família, Menors i Joventut Intervenció: 11 CMSS	343 menors (190 D - 153 H)
	Adolescents de 14 a 18 anys i joves fins a 30 anys	Indirecta	Gestió: Secció de Família, Menors i Joventut Intervenció: Centre de Dia de Joves Malva-rosa	74 menors (22 d - 52 h)
	Menors de 18 anys amb mesures judicials per sentència del Jutjat de Menors	Indirecta	Gestió: Secció de Família, Menors i Joventut Intervenció: equip de mesures judicials, Sercoval	310 menors (68 d - 242 h)
	Menors derivats per l'òrgan judicial en casos de separació o divorci conflictiu	Indirecta	Gestió: Secció de Família, Menors i Joventut Intervenció: Punt de Trobada Familiar	266 expedients
	Entitats de la iniciativa social	Directa	Gestió: Secció de Família, Menors i Joventut	5 convenis signats 3 convenis en tràmit

FAMÍLIA, MENORS I JOVENTUT (continuació)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Ajudes econòmiques per a sufragar la despesa del menjador escolar	Prestacions econòmiques per a menjador escolar de menors que tenen necessitats diverses
Ajudes econòmiques per a menors en entorns vulnerables	Diagnòstic de necessitats i tramitació d'ajudes per al pagament de despeses diverses en benefici dels menors

INSERCIÓ SOCIAL I LABORAL: ÀREA D'INSERCIÓ SOCIAL

Garantia d'ingressos mínims per a assegurar la cobertura de les necessitats bàsiques	Prestacions econòmiques periòdiques de subsistència per a procurar la cobertura de les necessitats bàsiques d'aquelles famílies o unitats de convivència en situació de risc o exclusió social, i fomentar alhora els processos d'inclusió social (Programa d'Atenció a l'Exclusió Social i renda valenciana d'inclusió)
Promoció de l'autoestima i el desenvolupament personal	Tallers per a la promoció personal i social de les persones basats en el coneixement de tècniques que permeten previndre l'exclusió social
Millora de les habilitats, hàbits domèstics i competències bàsiques	Tallers que busquen aconseguir la millora de les habilitats personals relatives a activitats de la vida quotidiana, per a l'autonomia i independència, la integració social i comunitària i la inserció en el mercat de treball

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Menors que cursen Educació Infantil	Directa	Gestió: Secció de Família, Menors i Joventut Intervenció: 11 CMSS	2.375 sol·licituds
	Menors en situació d'especial vulnerabilitat per condicions socials i econòmiques precàries	Directa	Gestió: Secció de Família, Menors i Joventut Intervenció: 11 CMSS	75 expedients
	Persones i famílies en situació de risc o exclusió social	Directa	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Intervenció: 11 CMSS	Persones beneficiàries - Renda garantida ciutadania: 904 (511 D - 391 H - 2 SD) - PAES: 113 (84 D - 29 H)
	Persones en situació o risc d'exclusió	Indirecta	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Intervenció: 5 CMSS	Persones beneficiàries: 541 (540 D - 1 H)
	Persones en situació d'exclusió social i amb greus dificultats d'accés al mercat laboral	Indirecta	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Derivació: 11 CMSS	Persones beneficiàries: 373 (283 D - 90 H)

INSERCIÓ SOCIAL I LABORAL: ÀREA D'INSERCIÓ SOCIAL (cont.)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Inserció social específica sobre la comunitat gitana	Convenis amb entitats de persones d'ètnia gitana per a la intervenció social amb població gitana immigrant: programa de promoció social i laboral de la dona gitana, cursos d'alfabetització i cultura general
Intervenció en l'àmbit comunitari de l'acció social	Convocatòria de subvencions de projectes a ONG que completen l'acció dels serveis socials municipals i duen a terme projectes per a millorar les condicions de vida de persones en situacions de pobresa i exclusió
Actuació en matèria d'empadronament en casos especials. Persones en situació de vulnerabilitat social amb dificultats en matèria d'habitatge	Protocol de col·laboració amb la Regidoria d'Informació i Defensa de la Ciutadania a través de la Secció de Població i Territori per a elaborar i posar en marxa del protocol d'empadronament en casos especials (ocupació, ruïna, sensellarisme, etc.)

INSERCIÓ SOCIAL I LABORAL: ÀREA D'INSERCIÓ LABORAL

Orientació per a la inserció social i laboral a persones en situació o risc d'exclusió	Mitjançant un conveni amb entitats socials, desenvolupa projectes integrals per a la inclusió social i laboral, per tal de facilitar l'accés posterior a itineraris formatius i laborals: projecte València Inserta
Servici de capacitació professional en l'especialitat de manteniment i rehabilitació d'habitatges	Contribuïx a la inserció laboral a través de la formació específica ocupacional, tallers i curs

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Persones de la comunitat gitana en situació de vulnerabilitat social	Indirecta	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Desenvolupament: Fundació Secretariat Gitano	Indirecta Conveni dona: 190 dones Conveni persones de països de l'Est: 513 persones
	Entitats de la iniciativa social que desenvolupen projectes d'intervenció social amb col·lectius vulnerables	Directa	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Projectes subvencionats: 70
	Persones en situació de vulnerabilitat social amb dificultats en matèria d'habitatge	Directa	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	102 sol·licituds d'empadronament
	Persones amb dificultats en la inserció social i laboral	Indirecta	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Derivació: 11 CMSS Desenvolupament: Fundació Apip-Acam i Associació Alanna	Persones beneficiàries: 437 (279 D - 158 H)
	Persones en situació d'exclusió social, sense formació específica ocupacional, amb dificultats greus d'accés al mercat laboral	Indirecta	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Derivació: 11 CMSS Desenvolupament: Fundació Apip-Acam	12 persones (2 D - 10 H)

INSERCIÓ SOCIAL I LABORAL: ÀREA D'INSERCIÓ LABORAL (cont.)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Promoció de l'ocupació protegida per a col·lectius de difícil inserció en el mercat laboral Directa	Servici de coordinació amb el servei municipal d'ocupació per a la reserva de places en programes d'ocupació protegida (EMCORP, La Dipu Et Beca, EMCUJU i EMPUJU, etc.)
Promoció de la inserció laboral amb la comunitat gitana	Conveni amb la Fundació Secretariat Gitano per a la complementarietat del programa operatiu d'inclusió social i economia social del fons social europeu POISES 2016-2019
Promoció de la inserció laboral de dones en situació de prostitució amb l'ofertament d'alternatives vitals	Conveni de col·laboració amb la Fundació del Pacte per l'Ocupació per a la complementarietat del programa de formació, orientació i inserció laboral per a dones que exercixen la prostitució o són víctimes del tràfic de persones

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Persones amb dificultats per a l'accés al mercat laboral	Directa	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	La Dipu Et Beca: 11 (10 D - 1 H) EMCORP: 20 (18 D - 2 H) EMCUJU: 6 (5 D - 1 H)
	Persones de la comunitat gitana en situació de vulnerabilitat social i amb greus dificultats d'accés al mercat laboral	Indirecta	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Desenvolupament: Fundació Secretariat Gitano	321 persones usuàries (162 D - 159 H)
	Dones que exercixen la prostitució o són víctimes del tràfic de persones, derivades pels CMSS i per entitats de la iniciativa social que intervenen amb este col·lectiu	Indirecta	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Derivació: 11 CMSS Desenvolupament: - Fundació del Pacte per l'Ocupació Del Servei de Dones i Igualtat: - Cáritas: programa Jere-Jere - Metges del Món - Bus solidari	102 dones ateses

INSERCIÓ SOCIAL I LABORAL: ÀREA D'INSERCIÓ LABORAL (cont.)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Acompanyament en la cerca d'ocupació per a majors de 30 anys REINICIAT	Conveni amb l'empresa pública Divalterra per a itineraris d'inserció sociolaboral
Inserció social i laboral per a persones en exclusió social del barri d'Orriols	Projecte d'itineraris d'inserció sociolaboral «Orriols es mobilitza» perquè habitants del barri d'Orriols inicien itineraris d'orientació laboral i cerca d'ocupació
Programa d'inserció sociolaboral, formació i acompanyament social en la zona del barri del Cabanyal	Atenció social i formació per a la població en situació d'exclusió social, especialment les dones amb fills de minories ètniques
Programa d'inserció sociolaboral per a persones exrecluses i amb malaltia mental greu	Conveni de col·laboració amb l'Associació Àmbit per a la integració en matèria de drets humans i justícia social, i proporcionar espais habitacionals a col·lectius vulnerables a través de la rehabilitació d'habitatges a la ciutat de València

INSERCIÓ SOCIAL I LABORAL: ÀREA D'HABITATGE

Servici d'accés a l'habitatge municipal	Realitza intervencions per a facilitar l'accés a un habitatge normalitzat i al manteniment adequat a famílies que residixen en habitatges precaris
---	--

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Persones en situació de vulnerabilitat social, amb dificultats d'inserció laboral i derivades pels CMSS	Indirecta	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Derivació: 11 CMSS Desenvolupament: empresa Ingeus al CMSS Benimaclet	255 persones en el programa (146 D – 109 H)
	Persones en situació de vulnerabilitat social, amb dificultats d'inserció laboral i usuàries del CMSS Salvador Allende	Directa	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Intervenció: CMSS Salvador Allende	41 famílies en el projecte
	Persones i unitats familiars en situació de vulnerabilitat social del districte dels Poblaters Marítims	Indirecta	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Desenvolupament: Associació Brúfol	Va començar al novembre de 2017. Sense dades
	Persones en situació de vulnerabilitat social exrecluses i amb malaltia mental greu	Indirecta	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Desenvolupament: Associació Àmbit	Va començar al novembre de 2017. Sense dades
	Persones amb necessitats d'habitatge	Directa	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Intervenció: 11 CMSS	101 famílies

INSERCIÓ SOCIAL I LABORAL: ÀREA D'HABITATGE (continuació)

SERVICI	DESCRIPCIÓ
Intervenció integral per a l'accés a l'habitatge l'EIGE	Actuacions amb famílies del cens d'habitatge precari i famílies de nou reallotjament en habitatges municipals i de l'EIGE
Elaboració del cens de l'habitatge precari de la ciutat de València	Coneixement de les famílies que tenen problemes d'habitatge precari per a l'elaboració, actualització i anàlisi del cens de l'habitatge precari a la ciutat de València
Adjudicació d'habitatges municipals a famílies en exclusió social	Reallotjament de famílies objecte del programa d'accés a l'habitatge municipal en vivendes municipals, en règim de lloguer social
Gestió dels habitatges municipals adscrits al programa d'accés a l'habitatge municipal	Adquisició, rehabilitació, manteniment, etc. dels habitatges municipals per a la posterior adjudicació en règim de lloguer social a famílies objecte del programa d'accés a l'habitatge municipal
Reparacions en habitatges de famílies desfavorides	Conjunt de reparacions menors en vivendes habitades per famílies en situació de necessitat social per a fer-les habitables i adequades per a les característiques de les persones que les habiten
Informació, mediació, assessorament i tramitació en matèria de lloguer d'habitatge	A través de l'Oficina Municipal d'Infovivienda Solidària atén la població que presenta especials dificultats per a accedir al mercat immobiliari ordinari

	PERSONES DESTINATÀRIES	GESTIÓ	DEPENDÈNCIES	MAGNITUD (dades de memòria 2017)
	Famílies en situació d'exclusió o risc d'exclusió social amb dificultats d'accés a un habitatge normalitzat	Indirecta	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Intervenció: 11 CMSS Desenvolupament: Associació Alanna.	78 famílies
	Famílies en habitatge precari	Indirecta	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Desenvolupament: Associació Alanna	316 famílies
	Famílies en situació d'exclusió o risc d'exclusió social amb dificultats d'accés a un habitatge normalitzat	Directa	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Derivació: 11 CMSS	30 famílies real·lotjades
	Famílies en situació d'exclusió o risc d'exclusió social	Directa	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	111 habitatges
	Persones i famílies en situació de vulnerabilitat social	Indirecta	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Derivació: 11 CMSS Desenvolupament: Fundació Apip-Acam	70 famílies
	Persones i famílies amb dificultats per a accedir a habitatges de lloguer	Indirecta	Gestió: Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Desenvolupament: Sandorom, SL.	Persones beneficiàries: 1.270 (789 D - 481 H)

5

capítol

METODOLOGIA

L'elaboració del pla ha seguit un enfocament metodològic, que s'exposa a continuació, i que s'ha desenvolupat al llarg de l'últim any. Una part important d'este temps l'ha ocupat l'elaboració del diagnòstic, quantitatiu i qualitatiu, que necessitava el pla. Els resultats del diagnòstic han fet possible de formular les principals línies estratègiques i marca ja la possibilitat de desenvolupar altres actuacions, com l'elaboració del tercer pla d'inclusió social, que se centrarà amb més profunditat en l'atenció a l'exclusió social pròpiament dita.

Exposem, a continuació, les fases del procés de disseny d'este pla i les dimensions de referència que s'han tingut en compte. Quant a les dimensions que han servit de punts de partida per a elaborar el pla, podem distingir les següents:

Dimensió tècnica: Consulta al personal tècnic de l'Ajuntament de València i a professionals d'entitats socials col·laboradores dels servicis socials municipals per a conèixer les diferents experiències que ocorren en el seu treball pràctic amb persones usuàries dels servicis socials. També s'ha consultat l'evolució del perfil de vulnerabilitat en els últims deu anys ja que la crisi econòmica que va començar en 2008 ha transformat de forma significativa la situació social que tenim actualment.

Dimensió participativa: Incorporació de la visió, expectatives i propostes de la ciutadania sobre necessitats socials per a complementar la informació aportada pel col·lectiu professional. Esta visió, recollida en l'enquesta a la ciutadania, s'ha completat amb la participació de les entitats que formen part de l'òrgan col·legiat amb què compta originalment la Regidoria de Servicis Socials, el Consell d'Acció Social.

Dimensió institucional/administrativa: Esta dimensió integra diferents àmbits de l'estructura administrativa de l'Ajuntament de València, sobretot en el que té a veure amb regidories que es complementen en els servicis socials municipals actualment: Persones Majors, Cooperació i Migracions, i Dones i Igualtat.

A continuació es presenten les diferents fases que s'han seguit en el procés de disseny del pla.

PRIMERA FASE Elaboració d'un diagnòstic actualitzat quantitatiu i qualitatiu de la realitat social de la ciutat. S'ha basat en una metodologia participativa, mitjançant la qual s'han recollit dades de diferents fonts d'informació, a través de diverses tècniques d'investigació, amb la finalitat de tindre una perspectiva més àmplia sobre les necessitats socials i els servicis socials de la ciutat de València. El motiu d'haver utilitzat diferents fonts d'informació residix en la concepció d'este pla com un element que servix per a analitzar la realitat de la ciutat des de diferents visions i per a ajustar la planificació a les necessitats reals.

El diagnòstic actualitzat ha comptat amb dos aportacions diferents:

- Conveni amb la Universitat de València – Estudi General, en dos fases: la primera, basada en un estudi sociodemogràfic sobre la població de la ciutat, la situació actual i l'evolució des del primer diagnòstic, elaborat en 2004 (esta fase va durar des de juny fins a desembre de 2016); i, en segon lloc, una consulta sobre necessitats socials en forma d'enquesta a una mostra representativa de la població, en la qual es tractava d'obtindre dades de característiques de les famílies, ingressos i despeses familiars, pobresa i exclusió, habitatge, treball, opinions sobre barris, convivència, formes d'afrontar les mancances, la crisi, etc. (esta fase es va desenvolupar des de març fins a desembre de 2017).
- Consulta sobre els problemes socials de la ciutat i principals mesures que caldria prendre (de gener a febrer 2018), mitjançant un qüestionari a les instàncies municipals i a les entitats participants que presentem a continuació:

Servicis i seccions de l'Ajuntament de València

- Servici de Persones Majors
- Servici de Cooperació i Migració
- Servici d'Igualtat i Polítiques Inclusives
- Servici de Benestar Social i Integració
 - Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions
 - Secció de Servicis Socials Generals
 - Secció d'Estudis, Planificació i Formació
 - Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional
 - Secció de Família, Menors i Joventut
 - Secció d'Atenció Social a l'Exclusió
 - Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral
 - Coordinador de Servicis Socials Generals
 - CAST – Centre d'Atenció a Persones Sense Sostre
 - Centre Municipal de Servicis Socials de Benimaclet
 - Centre Municipal de Servicis Socials de Campanar
 - Centre Municipal de Servicis Socials de Ciutat Vella
 - Centre Municipal de Servicis Socials de la Malva-rosa
 - Centre Municipal de Servicis Socials de Natzaret
 - Centre Municipal de Servicis Socials de l'Olivereta
 - Centre Municipal de Servicis Socials de Patraix
 - Centre Municipal de Servicis Socials de Quatre Carreres
 - Centre Municipal de Servicis Socials de Salvador Allende
 - Centre Municipal de Servicis Socials de Sant Marcel·lí
 - Centre Municipal de Servicis Socials de Trafalgar

Entitats que pertanyen al Consell d'Acció Social

- Secretaria Autònoma de Serveis Socials i Autonomia Personal de la Generalitat Valenciana
- CCOO PV – Comissions Obreres del País Valencià
- UGT PV – Unió General de Treballadors del País Valencià
- Càritas Espanyola (Càritas CV. Càritas Diocesana de València)
- Creu Roja Espanyola – Creu Roja CV
- ACOVA – Associació d'Ajuda a Persones amb Malaltia Mental de la Comunitat Valenciana
- ASIEM – Salut Mental València

- Associació de Dones amb Discapacitat – Xarxa
- Associació La Casa Grande
- ASPAYM – Associació de Persones amb Lesió Medul·lar i Altres Discapacitats Físiques de la Comunitat Valenciana
- CALSCICOVA – Coordinadora d'Associacions de Lluita Contra la Sida de la Comunitat Valenciana
- FAGA CV – Federació Autònoma d'Associacions Gitanes de la Comunitat Valenciana
- Federació d'Associacions de Veïns de València
- Fundació ANAR – Ajuda a Nens i Adolescents en Risc
- Fundació Secretariat Gitano
- TYRIUS – Associació Valenciana de Mestresses de Casa i Consumidores

Entitats socials que col·laboren amb Servicis Socials

- AMPA (Associació de Mares i Pares d'Alumnes) del Centre Ocupacional Municipal Isabel de Villena
- Associació Iniciatives Solidàries
- Associació Alanna
- Associació Brúfol
- Associació El Arca de Natzaret
- Associació Natania – Projecte Rehoboth
- Associació Periferia
- Associació YMCA València
- Casal de la Pau
- FESORD CV – Associació Valenciana de Persones Sordes (AVS)
- RAIS Fundación – Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral
- Sant Joan de Déu Serveis Socials València

SEGONA FASE - Constitució del Comitè de Redacció del Pla

El mes de març de 2018 la Mesa del Servei de Benestar Social de l'Ajuntament de València es va constituir com a Comitè de Redacció del Pla, a través de la direcció del servei i de les direccions de les diferents seccions del servei. D'esta forma es garantia la participació del conjunt en el procés de disseny del pla. Esta comissió quedava emplaçada a participar

en els diferents documents que van conformar el pla, a elaborar propostes o aportacions i a transmetre al personal de les seues seccions informació sobre el procés.

TERCERA FASE – El primer esborrany del pla se sotmet a revisió dels agents següents, per a recollir-ne les propostes i aportacions:

- La plantilla de professionals que treballen en el Servei de Benestar Social
- Les regidories de Servicis Socials, d'Inserció Sociolaboral, de Persones Majors, de Cooperació al Desenvolupament i Migració, i d'Igualtat i Polítiques Inclusives
- Les entitats representades en el Consell d'Acció Social

QUARTA FASE – Fase d'incorporació de propostes i redacció definitiva del pla.

Després de recollir les contribucions dels agents anteriors, se n'han estudiat els continguts i la pertinència segons els criteris de competència, oportunitat i disponibilitat, s'han incorporat al disseny inicial i se n'ha conformat el text definitiu.

CINQUENA I ÚLTIMA FASE – Tràmit administratiu per a aprovar-lo.

Després de superar les fases de diagnòstic i redacció, el disseny definitiu del pla comença el tràmit administratiu perquè els òrgans municipals competents l'aproven segons corresponga.

6

capítol

MISSIÓ, VISIÓ I PRINCIPIS RECTORS

Com a part del marc estratègic d'este pla incloem, a continuació, una definició de la missió que els servicis socials tenen encomanada i una visió, o mirada de futur, cap a la qual han de tendir. A més, es fan constar i es definixen els principis rectors de què partix, com a corpus dels mateixos servicis socials municipals i que n'inspiraren totes les accions.

MISSIÓ

Els servicis socials de l'Ajuntament de València garantixen la protecció i la defensa dels drets de les persones i una atenció professionalitzada al conjunt de la ciutadania per a intervindre en les situacions de necessitat, risc i exclusió social, i promoure juntament amb les persones mateixes la integració, la inclusió social i la superació de les seues necessitats.

VISIÓ

Els servicis socials han de respondre a les situacions de necessitat presents i futures i adaptar-se als canvis socials, legislatius, econòmics o culturals que es produïsquen i que puguen afectar el benestar de les persones.

Els servicis socials de l'Ajuntament de València garantixen la protecció i la defensa dels drets de les persones i una atenció professionalitzada al conjunt de la ciutadania

PRINCIPIS RECTORS

- **Responsabilitat pública**

El sistema de servicis socials de la ciutat de València assumix la responsabilitat en matèria d'acció social i promou la integració social, l'autonomia i el benestar social de totes les persones, famílies i grups, mitjançant els recursos financers, humans i tècnics necessaris. Amb esta finalitat, ha de desenvolupar una funció preventiva, protectora i assistencial, a través d'una xarxa articulada de prestacions i servicis, que estiga orientada a garantir els drets de la ciutadania i respondre de forma coherent, eficaç i eficient als desafiaments associats als canvis socials, demogràfics i econòmics.

- **Principi de solidaritat**

Els servicis socials municipals han de fomentar la solidaritat com a principi inspirador de les relacions entre les persones i els grups socials i desenvolupar la seua activitat en este marc mitjançant la distribució equitativa dels recursos i l'impuls del compromís individual i col·lectiu orientat a l'acció transformadora cap a una societat més justa i inclusiva.

- **Igualtat i universalitat**

És imprescindible respondre davant de les necessitats de la ciutadania sense distinció de nacionalitat, ètnia, lloc de residència, edat, sexe, estat de salut, educació, ideologia o creences, per tal de garantir la igualtat d'oportunitats i de tracte a totes les persones.

- **Perspectiva de gènere**

Amb l'objectiu d'afavorir la promoció de la igualtat entre dones i homes en tots els àmbits de la vida, la perspectiva de gènere s'integra en el disseny, la planificació, l'execució i l'avaluació de les accions que es desenvolupen en el marc d'este pla, tot procurant el respecte a la igualtat d'oportunitats entre dones i homes, així com l'atenció específica a les situacions d'especial vulnerabilitat que afecten particularment les dones.

- **Prevenció**

Es durà a terme una detecció precoç de les situacions de vulnerabilitat en tres nivells: mitjançant l'adopció de mesures orientades a l'eliminació de les causes que generen la marginació, l'exclusió social o els processos de vulnerabilitat; a través de l'actuació en situacions de dificultat per a evitar l'agreujament del problema, i, finalment, mitjançant la intervenció rehabilitadora per a evitar la recurrència de situacions socials problemàtiques.

- **Dimensió comunitària**

Davant del reconeixement de la diversitat d'actors socials que intervenen en les diverses situacions socials objecte dels servicis socials municipals, s'aposta per una complementarietat públicoprivada i una intervenció comunitària en el territori per a aconseguir una detecció precoç de situacions de risc. Així, s'impulsarà una coordinació tècnica entre actors i un treball en xarxa amb les entitats de la iniciativa social que desenvolupen programes en el territori per a afavorir el desenvolupament comunitari i el foment dels valors de participació, respecte, convivència i solidaritat en allò comú.

- **Qualitat i participació**

Es garanteix l'existència d'uns estàndards mínims i adequats de qualitat per a gestionar els servicis socials municipals mitjançant la dotació de mitjans i vies adequades que promoguen la participació de la ciutadania en la planificació i el desenvolupament d'estos com a via. Este mecanisme ha de servir per a assegurar la connexió dels servicis amb les necessitats i aspiracions i amb l'objectiu d'aconseguir que les persones usuàries adopten un rol actiu en el desenvolupament de la comunitat i de la pròpia autorealització.

- **Planificació i avaluació**

Es durà a terme una planificació adequada dels servicis socials municipals a través d'estudis i investigacions basats en diagnòstics de la realitat social

que n'amplien el coneixement, i s'articularen els mitjans necessaris per a aconseguir les metes i els objectius plantejats i els instruments per a controlar l'eficàcia i l'eficiència econòmica i social del sistema i la gestió a través de l'avaluació sistemàtica de programes, servicis i centres.

- **Descentralització**

La gestió dels servicis socials seguirà criteris de descentralització des de les instàncies i centres municipals més pròxims a la ciutadania. Este procediment servix a l'objectiu d'acostar els servicis a la població i assegurar que participen en la planificació, la gestió i l'avaluació dels servicis socials, així com per a respondre de manera adequada a les característiques territorials i facilitar el treball amb la comunitat i les entitats socials que hi desenvolupen les seues activitats.

- **Coordinació**

Per a evitar la dispersió de recursos i assolir una efectivitat més gran, s'actuarà d'acord amb els principis de coordinació i cooperació entre diferents nivells de l'Administració pública, local i autonòmica, així com entre l'Administració pública i la iniciativa social, i sobretot amb els altres sistemes públics de protecció social, com els de salut, ocupació, educació, pensions i habitatge.

- **Sostenibilitat**

S'ha de garantir que el sistema municipal de servicis socials siga sostenible tant econòmicament com socialment. El sistema de prestacions econòmiques i tècniques s'ha d'assegurar amb un sistema de finançament adequat i de recursos humans que permeta disposar dels recursos suficients per a cobrir les necessitats de la població. S'ha de vetlar, així mateix, per una adequació del sistema a la realitat social i als canvis que es puguen produir, des del convenciment que les condicions socioeconòmiques en què es desenvolupen els servicis socials incidixen de forma decisiva en la realitat social.

- **Innovació**

Es promouran les experiències innovadores en l'àmbit dels servicis socials municipals que tinguen com a objectiu millorar l'eficàcia i eficiència de l'acció pública en les diferents manifestacions. Així, es potenciarà la implementació de noves idees i bones pràctiques (iniciatives, projectes, instruments...) que servisquen a l'objectiu de satisfer les necessitats de la ciutadania i que aporten més benestar social. És essencial comptar amb la professionalitat i el coneixement de l'equip tècnic del sistema i promoure que participen en pràctiques innovadores.

7

capítol

LÍNIES ESTRATÈGIQUES I OBJECTIUS

Tenint en compte els resultats del diagnòstic, les competències que l'Ajuntament té atribuïdes i altres criteris d'oportunitat, factibilitat i disponibilitat de mitjans, es proposen les següents línies estratègiques d'acció.

Línia estratègica 1. Les persones i la intervenció professional

Les persones i les famílies han de ser el centre de tota la intervenció professional que es plantege des dels servicis socials municipals. L'ajuntament és l'entitat més pròxima a la realitat de la ciutadania, però és en una matèria tan sensible com el benestar social quan cobra més importància l'interés prioritari per les persones, les seues necessitats, les seues opinions i el seu futur.

Línia estratègica 2. Perspectives transversals

Són línies d'actuació que han de ser comunes a totes les intervencions que es realitzen amb tot tipus de col·lectius de ciutadans i ciutadanes:

- Lluita contra la precarietat econòmica que impediex a les persones i a les famílies cobrir les necessitats bàsiques.
- L'habitatge entés com un factor bàsic de la inclusió social i espai de convivència i normalització.
- Contribució a superar la desocupació de molts col·lectius desfavorits especialment en el món laboral.
- La perspectiva de gènere en les polítiques socials per a lluitar contra el desequilibri d'oportunitats entre dones i homes.

Línia estratègica 3. Qualitat, ètica i bones pràctiques

La qualitat ha de ser un objectiu imprescindible en l'organització del sistema municipal dels servicis socials. Valors com la responsabilitat i

l'excel·lència en el treball, el respecte a criteris d'ètica de les organitzacions i l'aprofitament de les pràctiques innovadores han de guiar el desenvolupament de les polítiques socials de la ciutat. És el factor que garanteix la capacitat del sistema per a satisfer les necessitats individuals i col·lectives i permetre una oferta de servicis públics que superen, fins i tot, les expectatives inicials de la ciutadania a la qual es dirigeixen.

Línia estratègica 4. Sostenibilitat del sistema

Els servicis socials municipals han d'assegurar la sostenibilitat del sistema en el temps, que ha de ser econòmica, tècnica i social, no només en termes d'eficàcia, eficiència i qualitat, sinó també pel que fa a l'adequació als canvis normatius, econòmics i socials que es puguen produir.

A continuació, es desenvolupen els objectius generals i de cadascuna de les línies estratègiques, així com les accions concretes que són necessàries per a la consecució dels objectius.

L'objectiu general dels servicis socials municipals és la protecció i la defensa dels drets de les persones per a aconseguir una societat més cohesionada des dels principis d'igualtat, autonomia personal i inclusió social.

L'objecte dels servicis socials és l'atenció als obstacles i les necessitats que poden aparèixer al llarg de la vida de les persones, originades per diverses situacions com les mancances, l'emergència, la crisi, la dependència, etc., per tal de previndre la desprotecció i promoure la inclusió social.

A continuació, s'inclouen els objectius específics i les actuacions concretes que desenvolupen les línies estratègiques planificades. En les taules que mostrem el procés es fa constar també els agents responsables de cada acció així com la forma d'execució que es preveu per a cada actuació i que pot ser a través de mitjans propis o de finançament. Esta última es fa constar amb quantitats concretes en l'apartat de pressupost.

LÍNIA ESTRATÈGICA 1.

LES PERSONES I LA INTERVENCIÓ PROFESSIONAL

*MP: Mitjans Propis

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	EXECUCIÓ
OBJECTIU 1. 1. Desenvolupar la intervenció professional dels Servicis Socials municipals a partir del model d'acció comunitària i d'atenció integral centrada en la persona des de la perspectiva de la seua participació efectiva en els processos d'intervenció		
1.1.1. Definició de projectes d'acció comunitària que s'han de desenvolupar amb entitats socials del territori	Secció de Servicis Socials Generals Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	MP
1.1.2. Formació a la plantilla professional en el model d'acció comunitària i atenció centrada en la persona, des dels servicis que estableix la nova legislació per a l'atenció primària bàsica dels servicis socials, ara en tràmit	Totes les seccions	MP
1.1.3. Assignació d'un o d'una professional de referència a les persones ateses en els centres de servicis socials que assegure la coherència i continuïtat de l'itinerari d'intervencions i garantisca l'accés a les diferents prestacions i servicis	Secció de Servicis Socials Generals Secció d'Atenció Social a l'Exclusió Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional	MP
1.1.4. Elaboració d'un pla personalitzat d'atenció social per a la intervenció amb les persones	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	MP
OBJECTIU 1. 2. Prioritzar la intervenció sobre els col·lectius que presenten una situació més difícil i amb les persones més greument excloses		
1.2.1. Elaboració del nou pla municipal d'inclusió social que focalitze l'actuació en les persones, autòctones o estrangeres, que presenten una situació d'exclusió més severa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	MP

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	EXECUCIÓ
1.2.2. Atenció integral a les persones sense llar mitjançant la creació de nous recursos més ajustats a les seues necessitats	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	Finançament
1.2.3. Continuïtat de la Coordinadora per a la Inclusió de Persones en Situació de Prostitució i/o Tràfic per tal de promoure l'ampliació de la seua capacitat d'intervenció	Secció de Programes de Inserció Social i Laboral	MP
1.2.4. Intervenció integral amb menors en risc i les famílies per a garantir-ne els drets i la protecció	Secció de Família, Menors i Joventut	MP
1.2.5. Continuïtat del servei d'urgències socials, que complementa l'atenció primària ordinària dels centres municipals de servicis socials (CMSS i CAST)	Secció de Servicis Socials Generals Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	MP
OBJECTIU 1. 3. Assegurar els mateixos criteris en la intervenció sobre el conjunt de la ciutadania: unificació i harmonització de principis i de procediments, des dels equips interdisciplinaris		
1.3.1. Elaboració de procediments i protocols d'actuació dels diferents programes i servicis per a assegurar la unificació de processos	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	MP
1.3.2. Redacció i tramitació d'ordenances i reglaments en els servicis que requerisquen l'aprovació d'una normativa específica	Servici de Benestar Social i Integració	MP
1.3.3. Disseny de la relació que s'ha d'establir entre els servicis d'atenció primària bàsica i els servicis de caràcter específic	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	MP
1.3.4. Coordinació entre les diferents figures dels equips professionals dels centres, dels programes i de les seccions, per a assegurar una acció veritablement interdisciplinària	Servici de Benestar Social i Integració	MP

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	EXECUCIÓ
OBJECTIU 1. 4. Garantir la cobertura de les necessitats mínimes vitals mitjançant el desenvolupament d'estratègies de xoc davant de les situacions més precàries		
1.4.1. Diagnòstic de situacions de necessitat o d'exclusió social, individuals o grupals, que es puguen produir en determinades zones de la ciutat, i disseny corresponent de projectes o plans d'acció per a uns barris inclusius	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Finançament
1.4.2. Intervenció i gestió de prestacions professionals, econòmiques i tecnològiques, segons siguin garantides o condicionades, que s'apliquen des de la vulnerabilitat social fins a l'exclusió severa	Servici de Benestar Social i Integració	MP
1.4.3. Priorització mitjançant procediments i barems de les situacions en què es produïx la confluència de factors de risc: existència de menors o majors, dones en situació de desprotecció, diversitat funcional o salut mental, estrangeria, etc.	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió Secció de Servicis Socials Generals	MP
OBJECTIU 1. 5. Prevenir l'existència o aparició de necessitats socials i la defensa i protecció dels drets de les persones. Treballar sobre les causes dels problemes en l'àmbit del territori i en l'agreujament o cronificació de les situacions que ja existixen (prevenció secundària i terciària)		
1.5.1. Intervenció comunitària en el territori per a la detecció precoç de situacions de risc: projectes d'entitats ajustades al camp dels Servicis Socials i participació activa de la ciutadania	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió Secció de Servicis Socials Generals	MP
1.5.2. Coordinació amb centres de majors, menors, dones, immigrants, persones amb diversitat funcional, salut mental, etc., per a detectar situacions que pogueren derivar en exclusió social	Servici de Benestar Social i Integració Servicis de persones sense sostre, majors, immigrants, dones, menors, diversitat funcional	MP
1.5.3. Estudis diagnòstics de zones i barris de la ciutat per a l'anàlisi i la possible detecció de zones vulnerables i les característiques	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Finançament

LÍNIA ESTRATÈGICA 2: PERSPECTIVES TRANSVERSALS

*MP: Mitjans Propis

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	EXECUCIÓ
<p>OBJECTIU 2.1. Contribuir a la superació de la precarietat econòmica que s'ha instal·lat en la vida de moltes persones a causa de l'empitjorament de la vida per la crisi econòmica, de manera que es garantisca que les necessitats bàsiques de les persones estiguen cobertes suficientment</p>		
<p>2.1.1. Atenció a les diferents formes en què es manifesta la pobresa i l'exclusió: pobresa infantil, econòmica, alimentària, habitacional, energètica, etc.</p>	<p>Secció d'Autonomia Personal i Prestacions</p>	<p>MP</p>
<p>2.1.2. Complement de prestacions econòmiques en les situacions que exigisquen intervencions tècniques de risc o exclusió social: ajudes d'emergència o prestacions periòdiques</p>	<p>Secció d'Autonomia Personal i Prestacions</p> <p>Secció de Servicis Socials Generals</p>	<p>MP</p>
<p>2.1.3. Aplicació de la renda valenciana d'inclusió en les modalitats de garantia d'ingressos mínims i garantia d'inclusió social i informació de les modalitats de renda complementària per prestacions i d'ingressos del treball</p>	<p>Secció de Programes de Inserció Social i Laboral</p> <p>Secció de Servicis Socials Generals</p>	<p>MP</p>
<p>2.1.4. Seguiment de les situacions de precarietat econòmica que suposen un risc per a col·lectius especialment vulnerables (majors, menors, immigrants, dones en situació de desprotecció...)</p>	<p>Secció de Servicis Socials Generals</p>	<p>MP</p>
<p>OBJECTIU 2.2. Situar al centre de les atencions les persones i l'habitatge com a factor d'integració social bàsic i espai on tenen lloc les principals relacions familiars i personals tot assegurant que té condicions dignes i que es mantenen</p>		
<p>2.2.1. Continuïtat dels programes d'accés a l'habitatge mitjançant un projecte de creació d'habitatges d'emergència social i de rehabilitació d'habitatges per a col·lectius d'especial vulnerabilitat</p>	<p>Secció de Programes de Inserció Social i Laboral</p> <p>Secció de Servicis Socials Generals</p> <p>Secció d'Atenció Social a l'Exclusió</p>	<p>Finançament</p>

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	EXECUCIÓ
2.2.2. Cooperació amb el Pla estratègic de vivenda municipal	Secció d'Estudis, Planificació i Formació Resta de seccions	MP
2.2.3. Intervenció integral en els casos de possible pèrdua de l'habitatge (desallotjaments, desnonaments) i de falta de subministraments bàsics	Secció de Servicis Socials Generals	MP
2.2.4. Promoció de l'increment del parc d'habitatges municipals per a persones en especials situacions d'exclusió i vulnerabilitat: persones sense llar, amb mobilitat reduïda, dones en situació de violència de gènere sense recursos, etc.	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	MP
2.2.5. Obertura d'habitatges tutelats per a persones amb diversitat funcional intel·lectual	Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional	Finançament
2.2.6. Atenció i prevenció de la pobresa energètica mitjançant accions de garantia de subministraments bàsics, coordinació i formació a les famílies sobre usos responsables	Secció de Servicis Socials Generals Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Finançament
2.2.7. Atenció i prevenció de la pobresa alimentària mitjançant el disseny d'un programa específic dirigit a la defensa del dret a l'alimentació que garantisca l'accés a una alimentació sostenible i saludable	Secció de Servicis Socials Generals Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Finançament
OBJECTIU 2.3. Contribuir a la integració laboral de les persones amb més dificultats objectives en el mercat laboral, des del punt de vista que l'ocupació és el factor més important en la inclusió social i que la desocupació és una situació injusta per a les persones que poden i volen treballar		
2.3.1. Continuïtat i reforç dels programes de suport a la inclusió social i laboral de col·lectius amb especials dificultats: projecte València Inserta, projecte OcupAcció Joves, altres dirigits a persones en exclusió, immigrants sense recursos, dones víctimes de violència de gènere o amb doble vulnerabilitat (dona, immigrant, en exclusió...), etc.	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Finançament

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	EXECUCIÓ
2.3.2. Dinamització sociolaboral en territoris especialment afectats per la desocupació amb persones en risc o exclusió social	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Finançament
2.3.3. Intervenció comunitària en xarxa amb entitats del teixit social en els projectes de tipus laboral que s'establisquen	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	MP
2.3.4. Coordinació amb els serveis d'ocupació municipals i autonòmics, coordinant esforços per a la inserció laboral de col·lectius vulnerables	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	MP
2.3.5. Creació d'un centre especial d'ocupació per a persones amb diversitat funcional intel·lectual	Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional	Finançament
OBJECTIU 2.4. Aplicar l'enfocament de gènere en les intervencions que es fan des dels serveis socials amb la finalitat que siguen efectivament equitatives, atés que totes les circumstàncies que afecten les persones en situació de necessitat s'agregen quan són dones		
2.4.1. Detecció de situacions de violència contra les dones des de la pràctica professional dels serveis socials	Servici de Benestar Social Totes les seccions	MP
2.4.2. Suport a la conciliació familiar mitjançant l'augment de recursos d'ajudes de menjador, oci i temps lliure, respir per a familiars de dependents, etc.	Secció de Família, Menors i Joventut Secció d'Autonomia Personal i Prestacions	Finançament
2.4.3. Introducció de criteris o augment de la puntuació en els barems per a accedir a les prestacions municipals de col·lectius de dones que patixen discriminacions múltiples	Seccions que tenen al seu càrrec prestacions econòmiques	MP
2.4.4. Coordinació amb els serveis municipals dirigits a les dones i la igualtat: participació en la Comissió Tècnica Interàrees Municipals per a la Igualtat	Servici de Benestar Social i Integració	MP
2.4.5. Cooperació amb el Pla d'igualtat per a empleades i empleats de l'Ajuntament de València i altres mesures municipals encaminades a aconseguir la igualtat d'oportunitats	Servici de Benestar Social i Integració	MP

LÍNIA ESTRATÈGICA 3: QUALITAT, ÈTICA I BONES PRÀCTIQUES

*MP: Mitjans Propis

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	EXECUCIÓ
OBJECTIU 3.1. Fomentar la qualitat en la gestió dels serveis socials municipals tant de gestió directa com indirecta		
3.1.1. Definir els criteris de qualitat que han de prevaldre en el conjunt del Servei de Benestar Social i Integració i en la intervenció amb les persones, a través d'un comitè de qualitat, creat a este efecte	Servei de Benestar Social i Integració	MP
3.1.2. Actualització i posada en pràctica de les cartes de servei, com a instrument de qualitat i compromís de millora amb la ciutadania. Seguiment i difusió de resultats	Totes les seccions	MP
3.1.3. Mesurament del grau de satisfacció de les persones usuàries dels serveis socials municipals, mitjançant instruments específics i periòdicament	Totes les seccions	Finançament
3.1.4. Recepció i anàlisi de les queixes i suggeriments que la ciutadania fa arribar als diferents serveis, i incorporació de les que siguen útils per a millorar-ne el treball	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	MP
3.1.5. Establiment de criteris sobre el tipus de gestió, directa o indirecta, de serveis, programes o projectes del servei, des de la perspectiva de la prioritat de la modalitat pública directa	Servei de Benestar Social i Integració	MP
OBJECTIU 3.2. Desenvolupar una política de bones pràctiques i ètica en el treball per a l'aprofitament del capital humà, el talent professional i les noves experiències		
3.2.1. Creació d'un comitè d'ètica participatiu que assente les bases dels valors i criteris del servei per a la millora de l'organització	Servei de Benestar Social i Integració	MP
3.2.2. Detecció de bones pràctiques i experiències innovadores tant a l'interior del servei com en altres àmbits. Creació d'una base de dades pública per a difondre-les i d'un fòrum de professionals per al debat, reflexió i incorporació de resultats a la intervenció tècnica	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	Finançament

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	EXECUCIÓ
3.2.3. Col·laboració amb l'organisme autòmic que tinga competències en formació, investigació i qualitat en servicis socials per a promoure i realitzar projectes d'investigació, innovació i qualitat, així com per a rebre suport en planificació, intervenció i avaluació	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	MP
OBJECTIU 3.3. Millorar l'atenció que es presta a ciutadans i ciutadanes pel que fa a la defensa i protecció dels seus drets i la solució o superació dels problemes		
3.3.1. Descentralització adequada de programes per a l'aproximació dels servicis a les persones i a les seues realitats més immediates. Coordinació entre seccions i centres per a millorar el funcionament d'eixos programes	Servei de Benestar Social i Integració Totes les seccions del Servei	MP
3.3.2. Obertura progressiva de nous centres d'atenció primària bàsica des d'un model d'atenció a zones més reduïdes que permeten arribar de forma més adequada a la població. Registre i autorització d'eixos centres	Secció de Servicis Socials Generals	Finançament
3.3.3. Distribució de població i barris per centres d'acord amb criteris objectius de nombre d'habitants, característiques de la població, necessitats i factors de risc com la vulnerabilitat, les taxes de pobresa i exclusió, immigració, desocupació, taxes de risc de desprotecció de menors, etc.	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	MP
3.3.4. Adequació de les plantilles de professionals a les realitats socials de cada centre d'atenció primària o específica	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	MP
3.3.5. Ajust del catàleg de servicis municipals a la nova normativa i a la programació autònoma que s'establisca	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	MP
OBJECTIU 3.4. Millorar l'accessibilitat als diferents centres d'atenció primària i la intervenció que s'hi presta per a atendre de manera més immediata les necessitats ciutadanes		
3.4.1. Millora dels temps d'atenció a les persones usuàries dels servicis socials per a respondre de forma àgil a les seues necessitats	Servei de Benestar Social i Integració Totes les seccions	MP

<p>3.4.2. Millora de l'accessibilitat universal als servicis i centres, tant pel que fa a la informació com a la supressió de barreres de tota mena, per a fomentar-ne la comunicació i la convivència</p>	<p>Servici de Benestar Social i Integració</p> <p>Totes les seccions</p>	<p>MP</p>
<p>3.4.3. Simplificació dels procediments administratius perquè la intervenció, les prestacions i els recursos es puguin aplicar amb la màxima agilitat</p>	<p>Servici de Benestar Social i Integració</p> <p>Totes les seccions</p>	<p>MP</p>
<p>3.4.4. Disseny o actualització d'ordenances i reglaments per als servicis que requerisquen una normativa específica ajustada a la legislació i que reculla criteris de racionalitat, simplificació i proximitat a les necessitats socials de la ciutadania</p>	<p>Servici de Benestar Social i Integració</p> <p>Totes les seccions</p>	<p>MP</p>
<p>3.4.5. Incorporació d'una plataforma informàtica per a la gestió integral de la intervenció professional i la unificació d'aplicacions específiques, cosa que s'ha de complementar amb equipament informàtic suficient</p>	<p>Servici de Benestar Social i Integració</p>	<p>Finançament</p>
<p>3.4.6. Formació específica al col·lectiu de professionals sobre la millora de l'atenció a les persones, tècniques d'intervenció, pràctiques d'innovació i actualització legislativa</p>	<p>Secció d'Estudis, Planificació i Formació</p>	<p>MP</p>
<p>3.4.7. Recepció, informació i acompanyament a nous professionals mitjançant el protocol d'incorporació i foment de la figura de la mentoria (assessoria o supervisió de professionals novells per part de professionals veterans)</p>	<p>Servici de Benestar Social i Integració</p> <p>Totes les seccions</p>	<p>MP</p>

LÍNIA ESTRATÈGICA 4: SOSTENIBILITAT DEL SISTEMA

*MP: Mitjans Propis

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	EXECUCIÓ
<p>OBJECTIU 4.1. Assegurar la sostenibilitat econòmica del sistema per a poder respondre adequadament a les necessitats de les persones més vulnerables de la ciutat</p>		

4.1.1. Foment d'un acord global municipal sobre la necessitat que els serveis socials compten amb pressupost suficient per a cobrir les necessitats de la població, xifrat en un mínim del 5 per cent ¹⁰	Servici de Benestar Social i Integració	MP
4.1.2. Dotació econòmica suficient als programes i projectes que prioritzen l'atenció a les persones més greument excloses i la garantia d'ingressos mínims per a la subsistència	Totes les seccions	MP
4.1.3. Estudi de l'estructura i organització del Servei de Benestar Social i Integració (seccions, serveis i centres) per a valorar una reestructuració d'acord amb les competències que reculla la legislació vigent i la capacitat real per a arribar de manera adequada a les necessitats de les persones	Servici de Benestar Social i Integració	MP
OBJECTIU 4.2. Garantir l'atenció professional suficient al sistema des del convenciment que el personal humà és el principal recurs dels serveis socials, el factor clau en què descansa la intervenció amb les persones i la satisfacció de les seues necessitats		
4.2.1. Promoció d'un compromís municipal per a prioritzar la dotació professional suficient d'esta àrea des de l'evidència que atén les necessitats bàsiques de les famílies i les persones més vulnerables ¹¹	Servici de Benestar Social i Integració	MP
4.2.2. Col·laboració amb el Servei de Personal i les organitzacions sindicals amb representació municipal per a l'ajustada dotació de recursos humans, la formació, la qualitat i les adequades condicions de treball, a través de la Mesa Tècnica Sindical	Servici de Benestar Social i Integració	MP
4.2.3. Interdisciplinarietat en la plantilla i en els equips professionals dels centres d'atenció primària bàsica i específica ¹²	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	MP

10 El pressupost del Servei de Benestar Social i Integració de 2017 representa el 3,7 del pressupost total municipal.

11 Hi ha un acord de la JGL, de data 16/10/2015, pel qual es declara «l'excepcionalitat de la limitació establida en l'article 21.2 de la Llei 36/2014, de 26 de desembre, de pressupostos generals de l'estat per a l'any 2015, per a cobrir necessitats urgents i inajornables que afecten el funcionament normal de la delegació de Serveis Socials, sector que es considera prioritari per a este ajuntament».

12 Figures professionals: De conformitat amb l'avantprojecte de llei de serveis socials inclusius, als centres d'atenció primària estaran presents les figures amb titulació universitària en les disciplines o àrees de coneixement de treball social, educació social i psicologia. A més, en estos centres, en les seccions i en altres centres es comptarà amb professionals de l'administració general, de suport jurídic,

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	EXECUCIÓ
4.2.4. Recepció de propostes i aportacions de millora de l'organització o de la gestió per part del conjunt de la plantilla. La mesa del servei, els comitès de qualitat i ètica i la mesa tècnica sindical les valorarà i elevarà acords per a aplicar-les	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	MP
OBJECTIU 4.3. Vetlar per l'adequació del sistema a la realitat social i als canvis que es puguin produir en els àmbits demogràfics, econòmics, legislatius, etc. A través d'instruments de participació social		
4.3.1. Continuïtat del Consell d'Acció Social i foment i millora de la participació de les entitats que en formen part	Servici de Benestar Social i Integració	MP
4.3.2. Col·laboració amb altres òrgans municipals de participació relacionats amb el benestar social	Servici de Benestar Social i Integració	MP
4.3.3. Coordinació amb els sistemes de salut, educació, justícia, dones i igualtat, etc. mitjançant òrgans creats a este efecte (meses sectorials, trobades periòdiques...), i adequació de les actuacions respectives en territoris concrets	Servici de Benestar Social i Integració	MP
4.3.4. Participació en els òrgans i consells autonòmics de participació que es creen arran de la nova legislació en servicis socials, ara en tràmit	Servici de Benestar Social i Integració	MP
OBJECTIU 4.4. Promoure la coordinació entre les diferents àrees municipals relacionades amb els servicis socials i l'atenció a les persones en les seues necessitats bàsiques		
4.4.1. Creació d'una comissió interàrees per al seguiment d'este pla, que tinga la capacitat d'unificar actuacions i treballar cap a objectius comuns amb altres servicis municipals	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	MP
4.4.2. Acords sistematitzats amb altres servicis municipals sobre coordinació i col·laboració que es puguin plasmar en projectes d'actuació conjunta i que formen part del Pla municipal d'inclusió social	Secció d'Estudis, Planificació i Formació	MP

de les ciències socials, de formació professional del grup de servicis socioculturals i a la comunitat i personal de suport administratiu i subaltern. Per als equips d'àrea es comptarà amb professionals que tinguen formació especialitzada en algun dels àmbits d'infància i adolescència, violència de gènere, igualtat o diversitat funcional, entre altres.

8

capítol

PRESSUPOST

En este apartat es pretén mostrar el finançament que serà necessari per a garantir el compliment d'este pla. Complementàriament, també volem deixar constància del cost econòmic que comporta donar continuïtat al contingut de les partides que en este moment asseguren l'execució dels programes, servicis, centres i projectes que s'estan executant. L'objectiu d'este plantejament és informar sobre quin pressupost necessita este pla, però també sobre quin, com a mínim, es necessita per a mantindre el nivell del funcionament actual dels servicis socials municipals.

Per això este apartat es dividix en dos. En el primer es troba el detall de la manera en què es durà a terme l'execució d'este pla, atesos els mitjans que seran necessaris.

En les taules següents, una per cada línia estratègica i al final una altra amb els totals, s'hi inclou, acció per acció, l'agent o agents responsables directes de les accions, i si estes es realitzaran amb mitjans propis solament o requerixen finançament i quant.

**L'objectiu d'este plantejament és
informar sobre quin pressupost
necessita este pla, però també sobre
quin, com a mínim, es necessita
per a mantindre el nivell del
funcionament actual**

Cal assenyalar que, atés que el pla té un període de duració previst de cinc anys, i que inclou algunes accions d'inversió, com ara construcció de centres, etc., és difícil fer-hi constar pressupostos molt ajustats al que pot ser necessari en la realitat, per la qual cosa cal considerar algunes dades com aproximatives i almenys mínimes dins de la previsió. Una cosa semblant ocorre amb el capítol de personal, el seu augment, inevitable en l'execució d'este pla, no és possible preveure'l amb exactitud, però sí que requerix de la corresponent previsió, la qual cosa es fa constar en la línia estratègica 4.

En el segon apartat es recullen resumides les principals partides de l'últim pressupost del Servei de Benestar Social i Integració, que comprén la Regidoria de Servicis Socials i la d'Inserció Social i Laboral. En la mesura que ha sigut possible s'han desglossat les partides més nombroses per a aportar-hi informació suplementària sobre les principals àrees de despesa en benestar social.

A esta visió de conjunt no podem deixar d'afegir l'observació sobre la despesa en personal que comporta la realització de tot el contingut dels actuals programes, projectes i centres. Els recursos humans són entesos en els servicis socials com el principal dels recursos amb els quals es compta, des del punt de vista de la vàlua dels i les professionals en la protecció dels drets i l'atenció a les necessitats de les persones. A data final de 2017 la plantilla del Servei de Benestar Social era de 331 persones, distribuïdes segons la següent taula.

Els recursos humans són entesos com el principal dels recursos, des del punt de vista de la vàlua dels i les professionals en la protecció dels drets i l'atenció a les necessitats de les persones

Plantilla del Servei de Benestar Social i Integració (a 31-12-2017)

	Grup	Dones		Homes		Total
Cap de servici	A1	1	100,0 %	0	0,0 %	1
Coordinació	A2	0	0,0 %	1	100,0 %	1
Caps superiors de secció	A1	2	100 %	0	0 %	2
Caps mitjans de secció	A2	3	60 %	2	40 %	5
Direcció superior de centre social	A1	4	66,7 %	2	33,3 %	6
Direcció mitjana de centre social	A2	7	58,3 %	5	41,7 %	12
Personal tècnic d'adm. general	A1	3	100,0 %	0	0,0 %	3
Agent desenvolupament local	A1	0	0,0 %	1	100,0 %	1
Caps de negociat tècnic	A2	1	100,0 %	0	0,0 %	1
Tècnics/iques mitjans/es de Servicis Socials	A2	48	92,3 %	4	7,7 %	52
Tècnics/iques mitjans/es en Treball Social	A2	104	90,4 %	11	9,6 %	115
Psicòlegs/òlogues	A1	9	64,3 %	5	35,7 %	14
Educadors/es socials	A2	10	83,3 %	2	16,7 %	12
Tècnics/iques auxiliars de Servicis Socials	C1	29	65,9 %	15	34,1 %	44
Auxiliars administratius/ives	C2	24	80 %	6	20 %	30
Personal subaltern	AP	19	59,4 %	13	40,6 %	32
		264	79,8 %	67	20,2 %	331

8.1. PRESSUPOST DEL PLA

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE
LÍNIA ESTRATÈGICA 1.	
LAS PERSONES Y LA INTERVENCIÓ PROFESSIONAL	
OBJECTIU 1.1. Desenvolupar la intervenció professional dels servicis socials municipals a partir del model d'acció comunitària i d'atenció integral centrada en la persona des de la perspectiva de la seua participació efectiva en els processos d'intervenció	
1.1.1. Definició de projectes d'acció comunitària que s'han de desenvolupar amb entitats socials del territori	Secció de Servicis Socials Generals Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral
1.1.2. Formació a la plantilla professional en el model d'acció comunitària i atenció centrada en la persona, des dels servicis que estableix la nova legislació per a l'atenció primària bàsica de servicis socials, ara en tràmit	Servici de Benestar Social i Integració Totes les seccions
1.1.3. Assignació d'un o d'una professional de referència a les persones ateses en els centres de servicis socials que assegure la coherència i continuïtat de l'itinerari d'intervencions i garantisca l'accés a les diferents prestacions i servicis	Secció de Servicis Socials Generals Secció d'Atenció Social a l'Exclusió Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional
1.1.4. Elaboració d'un pla personalitzat d'atenció social per a la intervenció amb les persones	Secció d'Estudis, Planificació i Formació
TOTAL	
OBJECTIU 1.2. Prioritzar la intervenció sobre els col·lectius que presenten una situació més difícil i amb les persones més greument excloses	
1.2.1. Elaboració del nou pla municipal d'inclusió social que focalitze l'actuació en les persones, autòctones o estrangeres, que presenten una situació d'exclusió més severa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació
1.2.2. Atenció integral a les persones sense llar mitjançant la creació de nous recursos més ajustats a les seues necessitats	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió
1.2.3. Continuïtat de la Coordinadora per a la Inclusió de Persones en Situació de Prostitució i/o Tràfic per tal de promoure l'ampliació de la seua capacitat d'intervenció	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral
1.2.4. Intervenció integral amb menors en risc i les famílies per a garantir-ne els drets i la protecció	Secció de Família, Menors i Joventut

*MP: Mitjans Propis

	2019	2020	2021	2022	2023	PRESSUPOST TOTAL
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	200.000 €	100.000 €	100.000 €	100.000 €	100.000 €	600.000 €
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE
<p>1.2.5. Continuïtat del servei d'urgències socials, que complementa l'atenció primària ordinària dels centres municipals de serveis socials (CMSS i CAST)</p>	<p>Secció de Serveis Socials Generals Secció d'Atenció Social a l'Exclusió</p>
<p>TOTAL</p>	
<p>OBJECTIU 1. 3. Assegurar els mateixos criteris en la intervenció sobre el conjunt de la ciutadania: unificació i harmonització de principis i de procediments, des dels equips interdisciplinaris</p>	
<p>1.3.1. Elaboració de procediments i protocols d'actuació dels diferents programes i serveis per a assegurar la unificació de processos</p>	<p>Secció d'Estudis, Planificació i Formació</p>
<p>1.3.2. Redacció i tramitació d'ordenances i reglaments en els serveis que requereixen l'aprovació d'una normativa específica</p>	<p>Servici de Benestar Social i Integració</p>
<p>1.3.3. Disseny de la relació que s'ha d'establir entre els serveis d'atenció primària bàsica i els serveis de caràcter específic</p>	<p>Secció d'Estudis, Planificació i Formació</p>
<p>1.3.4. Coordinació entre les diferents figures dels equips professionals dels centres, dels programes i de les seccions, per a assegurar una acció veritablement interdisciplinària</p>	<p>Servici de Benestar Social i Integració</p>
<p>TOTAL</p>	
<p>OBJECTIU 1. 4. Garantitzar la cobertura de les necessitats mínimes vitals, mitjançant el desenvolupament d'estratègies de xoc davant les situacions més precàries</p>	
<p>1.4.1. Diagnòstic de situacions de necessitat o d'exclusió social, individuals o grupals, que es puguen produir en determinades zones de la ciutat, i disseny corresponent de projectes o plans d'acció per a uns barris inclusius</p>	<p>Secció d'Estudis, Planificació i Formació</p>
<p>1.4.2. Intervenció i gestió de prestacions professionals, econòmiques i tecnològiques, segons siguin garantides o condicionades, que s'apliquen des de la vulnerabilitat social fins a l'exclusió severa</p>	<p>Servici de Benestar Social i Integració</p>
<p>1.4.3. Priorització mitjançant procediments i barems de les situacions en què es produïx la confluència de factors de risc: existència de menors o majors, dones en situació de desprotecció, diversitat funcional o salut mental, estrangeria, etc.</p>	<p>Secció d'Atenció Social a l'Exclusió Secció de Serveis Socials Generals</p>
<p>TOTAL</p>	
<p>OBJECTIU 1. 5. Prevenir l'existència o aparició de necessitats socials i la defensa i protecció dels drets de les persones. Treballar sobre les causes dels problemes en l'àmbit del territori i en l'agreuament o cronificació de les situacions que ja existixen (prevenció secundària i terciària)</p>	

	2019	2020	2021	2022	2023	PRESSUPOST TOTAL
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	200.000 €	100.000 €	100.000 €	100.000 €	100.000 €	600.000 €
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	75.000 €
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	75.000 €

1.5.1. Intervenció comunitària en el territori per a la detecció precoç de situacions de risc: projectes d'entitats ajustades al camp dels servicis socials i participació activa de la ciutadania	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió Secció de Servicis Socials Generals
1.5.2. Coordinació amb centres de majors, menors, dones, immigrants, persones amb diversitat funcional, salut mental, etc., per a detectar situacions que pogueren derivar en exclusió social	Servici de Benestar Social i Integració - Servicis de persones sense llar, majors, immigrants, dones, menors, diversitat funcional
1.5.3. Estudis diagnòstics de zones i barris de la ciutat per a l'anàlisi i la possible detecció de zones vulnerables i les característiques	Secció d'Estudis, Planificació i Formació
TOTAL	
TOTAL LÍNIA ESTRATÈGICA 1	

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE
LÍNIA ESTRATÈGICA 2.	
PERSPECTIVES TRANSVERSALS	
OBJECTIU 2.1. Contribuir a la superació de la precarietat econòmica que s'ha instal·lat en la vida de moltes persones a causa de l'empitjorament de la vida per la crisi econòmica, de manera que es garantisca que les necessitats bàsiques de les persones estiguen cobertes suficientment	
2.1.1. Atenció a les diferents formes en què es manifesta la pobresa i l'exclusió: pobresa infantil, econòmica, alimentària, habitacional, energètica, etc.	Secció d'Autonomia Personal i Prestacions
2.1.2. Complement de prestacions econòmiques en les situacions que exigisquen intervencions tècniques de risc o exclusió social: ajudes d'emergència o prestacions periòdiques	Secció d'Autonomia Personal i Prestacions Secció de Servicis Socials Generals
2.1.3. Aplicació de la renda valenciana d'inclusió en les modalitats de garantia d'ingressos mínims i garantia d'inclusió social i informació de les modalitats de renda complementària per prestacions i d'ingressos del treball	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Secció de Servicis Socials Generals
2.1.4. Seguiment de les situacions de precarietat econòmica que suposen un risc per a col·lectius especialment vulnerables (majors, menors, immigrants, dones en situació de desprotecció...)	Secció de Servicis Socials Generals
TOTAL	

	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
		15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	60.000 €
		15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	60.000 €
	215.000 €	130.000 €	130.000 €	130.000 €	130.000 €	735.000 €

*MP: Mitjans Propis

	2019	2020	2021	2022	2023	PRESSUPOST TOTAL
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP

OBJECTIU 2.2. Situar al centre de les atencions les persones i l'habitatge com a factor d'integració social bàsic i espai on tenen lloc les principals relacions familiars i personals tot assegurant que té condicions dignes i que es mantenen

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE
2.2.1. Continuitat dels programes d'accés a l'habitatge mitjançant un projecte de creació d'habitatges d'emergència social i de rehabilitació d'habitatges per a col·lectius d'especial vulnerabilitat	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Secció de Servicis Socials Generals Secció d'Atenció Social a l'Exclusió
2.2.2. Cooperació amb el Pla estratègic de vivenda municipal	Secció d'Estudis, Planificació i Formació Resta de seccions
2.2.3. Intervenció integral en els casos de possible pèrdua de l'habitatge (desallotjaments, desnonaments) i de falta de subministraments bàsics	Secció de Servicis Socials Generals
2.2.4. Promoció de l'increment del parc d'habitatges municipals per a persones en especials situacions d'exclusió i vulnerabilitat: persones sense llar, amb mobilitat reduïda, dones en situació de violència de gènere sense recursos, etc.	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral
2.2.5. Obertura d'habitatges tutelats per a persones amb diversitat funcional intel·lectual	Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional
2.2.6. Atenció i prevenció de la pobresa energètica mitjançant accions de garantia de subministraments bàsics, coordinació i formació a les famílies sobre usos responsables	Secció de Servicis Socials Generals Secció d'Estudis, Planificació i Formació
2.2.7. Atenció i prevenció de la pobresa alimentària mitjançant el disseny d'un programa específic dirigit a la defensa del dret a l'alimentació que garantisca l'accés a una alimentació sostenible i saludable	- Secció de Servicis Socials Generals - Secció d'Estudis, Planificació i Formació
TOTAL	

OBJECTIU 2.3. Contribuir a la integració laboral de les persones amb més dificultats objectives en el mercat laboral, des del punt de vista que l'ocupació és el factor més important en la inclusió social i que la desocupació és una situació injusta per a les persones que poden i volen treballar

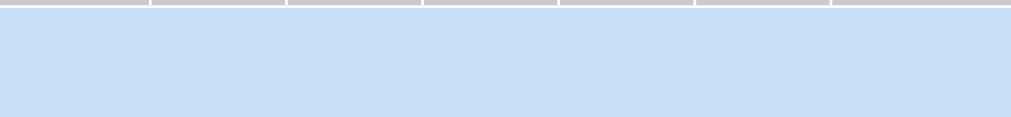
2.3.1. Continuitat i reforç dels programes de suport a la inclusió social i laboral de col·lectius amb especials dificultats: projecte València Inserta, projecte OcupAcció Joves, altres dirigits a persones en exclusió, immigrants sense recursos, dones víctimes de violència de gènere o amb doble vulnerabilitat (dona, immigrant, en exclusió), etc.	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral
2.3.2. Dinamització sociolaboral en territoris especialment afectats per la desocupació amb persones en risc o exclusió social	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral

	2019	2020	2021	2022	2023	PRESSUPOST TOTAL
	162.500 €	162.500 €	162.500 €	162.500 €	162.500	812.500 €
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	150.000 €	40.000 €	40.000 €	40.000 €	40.000 €	310.000 €
	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	75.000 €
	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	100.000 €
	347.500 €	237.500 €	237.500 €	237.500 €	237.500 €	1.297.500 €
	75.000 €	226.000 €	226.000 €	226.000 €	226.000 €	979.000 €
		120.000 €	120.000 €	120.000 €	120.000 €	480.000 €

2.3.3. Intervenció comunitària en xarxa amb entitats del teixit social en els projectes de tipus laboral que s'establisquen	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral
2.3.4. Coordinació amb els serveis d'ocupació municipals i autonòmics, coordinant esforços per a la inserció laboral de col·lectius vulnerables	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral
2.3.5. Creació d'un centre especial d'ocupació per a persones amb diversitat funcional intel·lectual	Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional
TOTAL	
OBJECTIU 2.4. Aplicar l'enfocament de gènere en les intervencions que es fan des dels serveis socials amb la finalitat que siguen efectivament equitatives, atés que totes les circumstàncies que afecten les persones en situació de necessitat s'agreguen quan són dones	
2.4.1. Detecció de situacions de violència contra les dones des de la pràctica professional dels serveis socials	Servici de Benestar Social i Integració Totes les seccions
2.4.2. Suport a la conciliació familiar mitjançant l'augment de recursos d'ajudes de menjador, oci i temps lliure, respir per a familiars de dependents, etc.	Secció de Família, Menors i Joventut Secció d'Autonomia Personal i Prestacions
2.4.3. Introducció de criteris o augment de la puntuació en els barems per a accedir a les prestacions municipals de col·lectius de dones que patixen discriminacions múltiples	Seccions que tenen al seu càrrec prestacions econòmiques
2.4.4. Coordinació amb els serveis municipals dirigits a les dones i la igualtat: participació en la Comissió Tècnica Interàrees Municipals per a la Igualtat	Servici de Benestar Social i Integració
2.4.5. Cooperació amb el Pla d'igualtat per a empleades i empleats de l'Ajuntament de València i altres mesures municipals encaminades a aconseguir la igualtat d'oportunitats	Servici de Benestar Social i Integració
TOTAL	
TOTAL LÍNIA ESTRATÈGICA 2	

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE
LÍNIA ESTRATÈGICA 3.	
QUALITAT, ÈTICA I BONES PRÀCTIQUES	
OBJECTIU 3.1. Fomentar la qualitat en la gestió dels serveis socials municipals tant de gestió directa com indirecta	

	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
			150.000 €	50.000 €	50.000 €	250.000 €
	75.000 €	346.000 €	496.000 €	396.000 €	396.000 €	1.709.000 €



	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	498.000 €	498.000 €	498.000 €	498.000 €	498.000 €	2.490.000 €

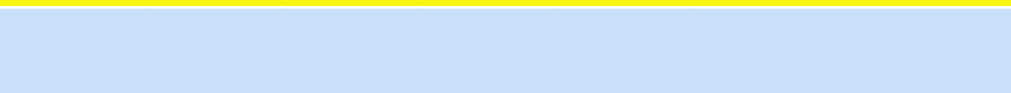
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP

	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	498.000 €	498.000 €	498.000 €	498.000 €	498.000 €	2.490.000 €

	920.500 €	1.081.500 €	1.231.500 €	1.131.500 €	1.131.500 €	5.496.500 €
--	------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

*MP: Mitjans Propis

	2019	2020	2021	2022	2023	PRESSUPOST TOTAL
--	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------------------



ACCIONS	AGENT RESPONSABLE
3.1.1. Definir els criteris de qualitat que han de prevaldre en el conjunt del Servei de Benestar Social i Integració i en la intervenció amb les persones, a través d'un comitè de qualitat, creat a este efecte	Servei de Benestar Social i Integració
3.1.2. Actualització i posada en pràctica de les cartes de servei, com a instrument de qualitat i compromís de millora amb la ciutadania. Seguiment i difusió de resultats	Totes les seccions
3.1.3. Mesurament del grau de satisfacció de les persones usuàries dels servicis socials municipals, mitjançant instruments específics i periòdicament	Totes les seccions
3.1.4. Recepció i anàlisi de les queixes i suggeriments que la ciutadania fa arribar als diferents servicis, i incorporació de les que siguen útils per a millorar-ne el treball	Secció d'Estudis, Planificació i Formació
3.1.5. Establiment de criteris sobre el tipus de gestió, directa o indirecta, de servicis, programes o projectes del servei, des de la perspectiva de la prioritat de la modalitat pública directa	Servei de Benestar Social i Integració
TOTAL	
OBJECTIU 3.2. Desenvolupar una política de bones pràctiques i ètica en el treball per a l'aprofitament del capital humà, el talent professional i les noves experiències	
3.2.1. Creació d'un comitè d'ètica participatiu que asseste les bases dels valors i criteris del servei per a la millora de l'organització	Servei de Benestar Social i Integració
3.2.2. Detecció de bones pràctiques i experiències innovadores tant a l'interior del servei com en altres àmbits. Creació d'una base de dades pública per a difondre-les i d'un fòrum de professionals per al debat, reflexió i incorporació de resultats a la intervenció tècnica	Secció d'Estudis, Planificació i Formació
3.2.3. Col·laboració amb l'organisme autonòmic que tinga competències en formació, investigació i qualitat en servicis socials per a promoure i realitzar projectes d'investigació, innovació i qualitat, així com per a rebre suport en planificació, intervenció i avaluació	Secció d'Estudis, Planificació i Formació
TOTAL	
OBJECTIU 3.3. Millorar l'atenció que es presta a ciutadans i ciutadanes pel que fa a la defensa i protecció dels seus drets i la solució o superació dels problemes	
3.3.1. Descentralització adequada de programes per a l'aproximació dels servicis a les persones i a les seues realitats més immediates. Coordinació entre seccions i centres per a millorar el funcionament d'eixos programes	Servei de Benestar Social i Integració Totes les seccions del Servei

	2019	2020	2021	2022	2023	PRESSUPOST TOTAL
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	20.000 €	20.000 €	20.000 €			60.000 €
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	20.000 €	20.000 €	20.000 €			60.000 €
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	15.000 €	15.000 €	MP	MP	MP	30.000 €
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	15.000 €	15.000 €	MP	MP	MP	30.000 €
	MP	MP	MP	MP	MP	MP

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE
3.3.2. Obertura progressiva de nous centres d'atenció primària bàsica des d'un model d'atenció a zones més reduïdes que permeten arribar de forma més adequada a la població. Registre i autorització d'eixos centres	Secció de Servicis Socials Generals
3.3.3. Distribució de població i barris per centres d'acord amb criteris objectius de nombre d'habitants, característiques de la població, necessitats i factors de risc com la vulnerabilitat, les taxes de pobresa i exclusió, immigració, desocupació, taxes de risc de desprotecció de menors, etc.	Secció d'Estudis, Planificació i Formació
3.3.4. Adequació de les plantilles de professionals a les realitats socials de cada centre d'atenció primària o específica	Secció d'Estudis, Planificació i Formació
3.3.5. Ajust del Catàleg de servicis municipals a la nova normativa i a la programació autonòmica que s'establisca	Secció d'Estudis, Planificació i Formació
TOTAL	
OBJECTIU 3.4. Millorar l'accessibilitat als diferents centres d'atenció primària i la intervenció que s'hi presta per a atendre de manera més immediata les necessitats ciutadanes	
3.4.1. Millora dels temps d'atenció a les persones usuàries dels servicis socials per a respondre de forma àgil a les seues necessitats	Servici de Benestar Social i Integració Totes les seccions
3.4.2. Millora de l'accessibilitat universal als servicis i centres, tant pel que fa a la informació com a la supressió de barreres de tota mena, per a fomentar-ne la comunicació i la convivència	Servici de Benestar Social i Integració Totes les seccions
3.4.3. Simplificació dels procediments administratius perquè la intervenció, les prestacions i els recursos es puguen aplicar amb la màxima agilitat	Servici de Benestar Social i Integració Totes les seccions
3.4.4. Disseny o actualització d'ordenances i reglaments per als servicis que requereixen una normativa específica ajustada a la legislació i que reculla criteris de racionalitat, simplificació i proximitat a les necessitats socials de la ciutadania	Servici de Benestar Social i Integració Totes les seccions
3.4.5. Incorporació d'una plataforma informàtica per a la gestió integral de la intervenció professional i la unificació d'aplicacions específiques, cosa que s'ha de complementar amb equipament informàtic suficient	Servici de Benestar Social i Integració
3.4.6. Formació específica al col·lectiu de professionals sobre la millora de l'atenció a les persones, tècniques d'intervenció, pràctiques d'innovació i actualització legislativa	Secció d'Estudis, Planificació i Formació

	2019	2020	2021	2022	2023	PRESSUPOST TOTAL
	250.000 €	250.000 €	250.000 €	250.000 €	250.000 €	1.250.000,0
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	250.000 €	250.000 €	250.000 €	250.000 €	250.000 €	1.250.000 €
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	100.000 €
	MP	MP	MP	MP	MP	MP

3.4.7. Recepció, informació i acompanyament a nous professionals mitjançant el protocol d'incorporació i foment de la figura de la mentoria (assessoria o supervisió de professionals novells per part de professionals veterans)	Servici de Benestar Social i Integració Totes les seccions
TOTAL	
TOTAL LÍNIA ESTRATÈGICA 3	

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE
LÍNIA ESTRATÈGICA 4.	
SOSTENIBILITAT DEL SISTEMA	
OBJECTIU 4.1. Assegurar la sostenibilitat econòmica del sistema per a poder respondre adequadament a les necessitats de les persones més vulnerables de la ciutat	
4.1.1. Foment d'un acord global municipal sobre la necessitat que els servicis socials compten amb pressupost suficient per a cobrir les necessitats de la població, xifrat en un mínim del 5 per cent.	Servici de Benestar Social i Integració
4.1.2. Dotació econòmica suficient als programes i projectes que prioritzen l'atenció a les persones més greument excloses i la garantia d'ingressos mínims per a la subsistència	Totes les seccions
4.1.3. Estudi de l'estructura i organització del Servei de Benestar Social i Integració (seccions, servicis i centres) per a valorar una reestructuració d'acord amb les competències que reculla la legislació vigent i la capacitat real per a arribar de manera adequada a les necessitats de les persones	Servici de Benestar Social i Integració
TOTAL	
OBJECTIU 4.2. Garantir l'atenció professional suficient al sistema des del convenciment que el personal humà és el principal recurs dels servicis socials, el factor clau en què descansa la intervenció amb les persones i la satisfacció de les seues necessitats	
4.2.1. Promoció d'un compromís municipal per a prioritzar la dotació professional suficient d'esta àrea des de l'evidència que atén les necessitats bàsiques de les famílies i les persones més vulnerables	Servici de Benestar Social i Integració
4.2.2. Col·laboració amb el Servei de Personal i les organitzacions sindicals amb representació municipal per a l'ajustada dotació de recursos humans, la formació, la qualitat i les adequades condicions de treball, a través de la Mesa Tècnica Sindical	Servici de Benestar Social i Integració

	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	100.000,€
	305.000 €	305.000 €	290.000 €	270.000 €	270.000 €	1.440.000 €

*MP: Mitjans Propis

	2019	2020	2021	2022	2023	PRESSUPOST TOTAL
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE
4.2.3. Interdisciplinarietat en la plantilla i en els equips professionals dels centres d'atenció primària bàsica i específica	Secció d'Estudis, Planificació i Formació
4.2.4. Recepció de propostes i aportacions de millora de l'organització o de la gestió per part del conjunt de la plantilla. La mesa del servei, els comitès de qualitat i ètica i la mesa tècnica sindical les valorarà i elevarà acords per a aplicar-les	Secció d'Estudis, Planificació i Formació
TOTAL	
OBJECTIU 4.3. Vetlar per l'adequació del sistema a la realitat social i als canvis que es puguin produir en els àmbits demogràfics, econòmics, legislatius, etc. A través d'instruments de participació social	
4.3.1. Continuitat del Consell d'Acció Social i foment i millora de la participació de les entitats que en formen part	Servici de Benestar Social i Integració
4.3.2. Col·laboració amb altres òrgans municipals de participació relacionats amb el benestar social	Servici de Benestar Social i Integració
4.3.3. Coordinació amb els sistemes de salut, educació, justícia, dones i igualtat, etc. mitjançant òrgans creats a este efecte (meses sectorials, trobades periòdiques...), i adequació de les actuacions respectives en territoris concrets	Servici de Benestar Social i Integració
4.3.4. Participació en els òrgans i consells autonòmics de participació que es creen arran de la nova legislació en servicis socials, ara en tràmit	Servici de Benestar Social i Integració
TOTAL	
OBJECTIU 4.4. Promoure la coordinació entre les diferents àrees municipals relacionades amb els servicis socials i l'atenció a les persones en les seues necessitats bàsiques	
4.4.1. Creació d'una comissió interàrees per al seguiment d'este pla, que tinga la capacitat d'unificar actuacions i treballar cap a objectius comuns amb altres servicis municipals	Secció d'Estudis, Planificació i Formació
4.4.2. Acords sistematitzats amb altres servicis municipals sobre coordinació i col·laboració que es puguin plasmar en projectes d'actuació conjunta i que formen part del Pla municipal d'inclusió social	Secció d'Estudis, Planificació i Formació
TOTAL	
TOTAL LÍNIA ESTRATÈGICA 4	

	2019	2020	2021	2022	2023	PRESSUPOST TOTAL
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	MP	MP	MP	MP	MP	MP

PRESSUPOST PER LÍNIES ESTRATÈGIQUES I ANYS

LÍNIES ESTRATÈGIQUES

1. LES PERSONES I LA INTERVENCIÓ PROFESSIONAL

2. PERSPECTIVES TRANSVERSALS

3. QUALITAT, ÈTICA I BONES PRÀCTIQUES

4. SOSTENIBILITAT DEL SISTEMA

TOTAL

*MP: Mitjans Propis

	2019	2020	2021	2022	2023	PRESSUPOST TOTAL
	215.000 €	130.000 €	130.000 €	130.000 €	130.000 €	735.000 €
	920.500 €	1.081.500 €	1.231.500 €	1.131.500 €	1.131.500 €	5.496.500 €
	305.000 €	305.000 €	290.000 €	270.000 €	270.000 €	1.440.000 €
	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	1.440.500 €	1.516.500 €	1.651.500 €	1.531.500 €	1.531.500 €	7.671.500 €

8.2. PRESSUPOST DEL SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ¹³

DELEGACIÓ DE SERVICIS SOCIALS - 2017

PARTIDES PRESSUPOSTÀRIES

Arrendament edificis i altres construccions

Conservació i manteniment d'edificis municipals

Inversió en equipament, mobiliari i utensilis

Reforma edificis

Rehabilitació habitatges EDUSI

Maquinària, instal·lacions i utilatge

Transports

Treballs realitzats per empreses i professionals

Subvenció a famílies – ajudes socials

Conveni UV - Investigació diagnòstic social

Subvencions – Convocatòria Col·labora

13 Pressupost aprovat definitiu de l'any 2017.

	QUANTITAT	DESGLOSSAMENT	
	207.688,63 €	Secció Família, Menors i Joventut	147.961,21 €
		Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional	59.727,42 €
	9.684,44 €		
	43.220,52 €		
	148.338,04 €	Secció de Servicis Socials Generals	139.070,70 €
		Secció Família, Menors i Joventut	8.796,00 €
		Altres	471,34 €
	7.223,70 €	Secció d'Inserció Social i Laboral	
	7.329,32 €		
	66.886,91 €		
	13.369.133,38 €	S. Autonomia Personal i Prestacions	8.099.030,89 €
		Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional	3.259.900,52 €
		Secció de Servicis Socials Generals	452.012,15 €
		Secció Família, Menors i Joventut	1.400.057,03 €
		Secció d'Atenció social a l'Exclusió	124.821,49 €
		Diversos	33.311,30 €
	6.522.362,32 €	Secció Família, Menors i Joventut	1.275.429,25 €
		S. d'Autonomia Personal i Prestacions	5.246.933,07 €
	45.000,00 €	S. Estudis, Planificació i Formació	
	621.744,30 €	Secció de Servicis Socials Generals	

Subvencions nominatives a entitats

TOTAL

DELEGACIÓ D'INSERCIÓ SOCIAL I LABORAL - 2017

PARTIDES PRESSUPOSTÀRIES

Conservació i manteniment d'edificis municipals

Inversió en edificis i altres construccions

Treballs realitzats per empreses i professionals

Subvenció a famílies – ajudes socials

Transferències per convenis

Transferències – subvencions convocatòria acció social

Reformes habitatges patrimonials

Altres despeses

TOTAL

		Atenció Social a l'Exclusió	1.397.198,36 €
	1.687.819,00 €	Secció Família, Menors i Joventut	177.620,64 €
		Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional	93.000,00 €
		Secció de Servicis Socials Generals	20.000,00 €
	22.736.430,56 €		

QUANTITAT	
	136.820,25 €
	62.641,60 €
	828.484,59 €
	326.007,52 €
	380.872,00 €
	700.000,00 €
	76.063,07 €
	2.374,74 €
	2.513.263,77 €

9

capítol

INFORME DE IMPACTE DE GÈNERE

Este informe d'impacte de gènere té com a objectiu valorar els efectes de les accions que es desenvolupen en el marc del Pla de servicis socials pel que fa a la promoció de la igualtat entre dones i homes. Les accions que s'hi recullen abasten diferents àmbits i perfils de població, de manera que la qüestió de gènere n'és un eix transversal. Així, el respecte a la igualtat d'oportunitats i l'atenció específica a les situacions d'especial vulnerabilitat fonamenten els principis d'intervenció que es recullen al llarg del pla.

La necessitat d'este informe d'impacte es fonamenta en l'anàlisi i la comprensió d'aquelles qüestions que es poden abordar des d'una perspectiva de gènere i que remetent sistemàticament al treball dut a terme en els servicis socials municipals. La integració d'este enfocament en el pla que ens ocupa permetrà posar l'accent en l'anàlisi de l'impacte en aquells sectors que són diferenciats per a dones i homes i promoure la igualtat entre sexes. No podem identificar com un grup homogeni la població a la qual va dirigit este pla, no afectarà de la mateixa manera a totes les persones. A més és una oportunitat per a contribuir a l'equilibri d'oportunitats entre dones i homes.

Encara que no hi ha una regulació o un desenvolupament comú en l'Administració pública que obligue a elaborar informes d'impacte de gènere que acompanyen la planificació, la redacció d'este informe és un exercici d'aprenentatge i compromís amb la igualtat, sobretot la imprescindible entre dones i homes.

Sobre la normativa referida a la valoració d'impacte de gènere, podem assenyalar com la primera norma que en fa esment la Llei 30/2003, de 13 d'octubre, sobre mesures per a incorporar la valora-

ció de l'impacte de gènere en les disposicions normatives que elabora el Govern; i la Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la igualtat entre dones i homes, en l'article 4 bis, introduït per l'article 45 de la Llei 13/2016, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, que estableix que «els projectes normatius hauran d'incorporar un informe d'impacte per raó de gènere que s'elaborarà pel departament o centre directiu que proposa l'avantprojecte de llei o projecte de norma, pla o programa d'acord amb les instruccions i directrius que dicte l'òrgan competent en la matèria, i haurà d'acompanyar la proposta des de l'inici del procés de tramitació». En este sentit, la Llei 6/2013, de 26 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2014, estableix ja en la disposició addicional trenta-tres l'obligació d'incorporar al procés d'elaboració dels pressupostos de la Generalitat un informe d'avaluació de l'impacte de gènere i, de fet, és un informe que des de llavors acompanya tots els pressupostos de la Generalitat.

També en l'avantprojecte de la llei de servicis socials inclusius (30/01/2018) s'introdueix la necessitat que tots els plans compten amb este tipus d'informe. Es tracta d'un exercici *ex ante*, com una avaluació que permet preveure els resultats, amb l'objectiu d'aconseguir impactes significatius no solament en el disseny del pla sinó també en l'execució, per a assegurar resultats adequats en matèria d'igualtat.

La informació que es presenta a continuació dona compte de l'estat de la qüestió de gènere pertinent per a este pla. Es tracta d'una aportació quantitativa i d'un esforç interpretatiu que subratlla diferents aspectes relacionats tant amb dades demogràfiques i socials de la ciutat, la composició de la plantilla municipal, com amb dades de les persones usuàries i les intervencions dutes a terme des dels diferents programes dels servicis socials.

Per a concloure este informe es recull en un apartat específic una referència als indicadors de gènere que s'han introduït en les línies estratègiques i en cadascuna de les accions (vegeu-ne el detall en l'Annex I – Desenvolupament operatiu).

9.1. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Amb la finalitat de centrar la diferència entre sexes a la ciutat de València, aportem a continuació algunes dades obtingudes de l'Oficina d'Estadística municipal, especialment del padró municipal de 2017.

València té en 2017 una població de 792.086 persones, de les quals 414.368 són dones i 377.718 homes, xifres que representen el 52,3 i el 47,7 per cent de la població total respectivament. Si posem el focus en els grups d'edat, la proporció d'homes supera la de dones en el tram de 0 a 15 anys. No obstant això, posteriorment i cada vegada de manera més acusada, el nombre de dones va superant el d'homes segons s'incrementa l'edat. Així, en el grup d'edat de 65 i més anys, les dones representen un 60 per cent del total de població, i els homes només un 40 per cent. A més, l'edat mitjana de les dones a la ciutat de València és de 45,7 anys mentre que la dels homes és de 42,1.

La piràmide de població que es dibuixa segons estes dades és una piràmide en fase d'envelliment, en què la major part de la població té una edat avançada i, a més, és majorment femenina, perquè les dones tenen una esperança mitjana de vida de 85,9 anys, mentre que la dels homes és de 80,2. S'està experimentant, per tant, un fenomen de feminització de la tercera edat.

D'altra banda, del total de persones nascudes a l'estranger, el 50,9 per cent són dones i el 49,1 homes. Quan analitzem per lloc de naixement, en canvi, observem grans diferències. La majoria de persones procedents de països d'Amèrica Llatina són dones, mentre que les procedents de països africans o asiàtics són homes.

Quant al nivell d'estudis la proporció de dones amb batxillerat o estudis superiors supera en 5 punts el d'homes (52,4 % enfront de 47,6 %), però si tenim en compte els grups d'edat observem que la diferència augmenta en el tram d'edat de 18 a 34 anys, que arriba quasi a 10 punts; ací la proporció de dones és del 54,7 per cent i la d'homes del 45,3.

La diferència, no obstant això, és molt més gran si ens fixem en les persones amb nivells baixos d'estudis i, sobretot, sense estudis. En esta categoria, les dones superen fortament els homes; elles suposen un 80 per cent de la població total i els homes sols un 20. Per tant, s'observa una forta desigualtat segons el nivell d'estudis i són més les dones tant en els nivells més baixos (analfabetisme) com en els més alts (estudis universitaris), la qual cosa correlaciona directament amb l'edat.

Respecte de la composició de les llars, s'està experimentant un procés de reducció de la grandària de les llars, perquè els fulls familiars majoritaris a la ciutat de València són els formats per una sola persona (32,6 %), seguits dels fulls de dos persones (27 %); estes dos tipus de llars constitueixen més de un 50 per cent del total. L'elevat nombre de fulls unipersonals concorda amb les dades anteriors, que dibuixaven una piràmide de població envellida: es tractaria en molts casos d'ancianes que han perdut el seu cònjuge, són solteres o separades i viuen soles.

Si parlem de dones i ocupació veiem que sempre estan en desavantatge respecte dels homes. D'una banda, de la població ocupada a temps complet un 56 per cent són homes i un 44, dones; i si ens fixem en l'ocupació a temps parcial, són estes les que superen els homes, amb un 70 per cent enfront d'un 30. Pel que fa a la població parada, elles representen un 51 i ells un 49 per cent, però la diferència més apreciable s'observa en la població inactiva, en la qual elles representen un 59 per cent del total i ells un 41.

En concordança amb estes dades, el *Diagnòstic de necessitats socials a la ciutat de València*¹⁴ identifica la proporció de dones que integren una llar com un dels factors de risc perquè este es troben en situació de vulnerabilitat econòmica. Així, una llar altament feminitzada té més probabilitats de trobar-se en situació de risc de pobresa o exclusió social, com a conseqüència, sobretot, de les condicions de precarietat que caracteritzen la vinculació de les dones amb el mercat de treball. En molts casos, a més, es

14 Lorente Campos, Raúl (dir.); Ramírez Rangel, J. Verónica; Climent, Víctor F.; Ingellis, Anna Giulia; Guamán, Adoración; Carbonell, Juan A. (2018): *Diagnòstic de necessitats socials a la ciutat de València: col·lectius vulnerables i nous perfils de vulnerabilitat en un context de greu crisi econòmica*. Xarxa Inclou: Xarxa de Creació i Transferència de Coneixement per a la Inclusió Social. Universitat de València – Ajuntament de València, València.

tracta de llars monomarentals i de dones majors que depenen de pensions no contributives.

Per concloure este apartat oferim algunes dades relatives a la violència de gènere de la ciutat. Segons les dades que facilita l'Observatori contra la Violència de Gènere del Consell General del Poder Judicial¹⁵, l'any 2017 a la ciutat de València es van rebre 5.941 denúncies per violència de gènere, la qual cosa suposa un 3,6 per cent del total de denúncies a l'Estat espanyol. Si comparem esta dada amb la de 2016 veiem que el nombre de denúncies ha augmentat en 466. A més, en 2017 es van emetre 993 ordres de protecció, un 2,6 del total de l'Estat, 49 menys que l'any anterior. Així mateix, si a l'Estat espanyol l'any 2017 es van computar 49 assassinats per violència de gènere, a la ciutat de València no en consta cap. No obstant això, en 2016 es van produir dos i en 2015 dos més. És necessari tindre en compte que les dades presentades es limiten al concepte jurídic de violència de gènere que definix la llei espanyola de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, aprovada en 2004¹⁶. Segons este concepte es consideren només víctimes de violència de gènere les dones que patisquen algun tipus d'agressió per part d'un home amb qui tinguen o hagen tingut algun tipus de relació sentimental. És a dir, no preveu els casos de violència contra les dones exercida fora del marc de la relació de parella.

9.2. PLANTILLA DE L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

En este apartat s'analitzen les dades de la plantilla municipal de l'Ajuntament de València, segons les àrees en què està estructurada l'organització municipal. Esta desagregació i la que fem per sexe ens permetrà analitzar la distribució de dones i homes en el conjunt de la plantilla. Amb dades de retribucions mitjanes per dones i homes, mostrarem la bretxa salarial que hi ha i a la qual tampoc són alienes les administracions públiques. La bretxa

¹⁵ *Violència sobre la dona per partit judicial. Any 2017.* Secció Estadística Judicial del Consell General del Poder Judicial.

¹⁶ Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

salarial és un indicador de desigualtat entre homes i dones que mesura com de menor és la retribució salarial que perceben les dones respecte dels homes.

La taula següent mostra el nombre total d'homes i dones en la plantilla municipal segons àrees municipals. Les dades ens mostren que respecte del total es produïx paritat entre dones i homes (així denominada la relació 40 % - 60 %), encara que amb una major representació masculina que femenina.

Observem, a més, que hi ha algunes àrees fortament masculinitzades. Això es produïx especialment en la de Protecció Ciutadana, que inclou professionals bombers i policies locals, en la qual 1.748 són homes, el 87,5 per cent, i només 249 són dones, el 12,5 per cent; encara que la nova legislació relativa a Policia Local podria canviar esta tendència en els pròxims anys. Esta àrea representa una mica més d'un 40 per cent de la plantilla municipal.

Altres àrees amb majoria d'homes són les de Medi Ambient i Canvi Climàtic i la de Cultura, encara que en molta menor mesura que l'anterior (59,4 % i 55,8 % d'homes respectivament).

TAULA 1. Plantilla de l'Ajuntament de València segons àrees municipals per sexe, 2017

Àrees	Dones		Homes		Total	
Alcaldia	269	66,9 %	133	33,1 %	402	8,1 %
Govern Interior	169	56,0 %	133	44,0 %	302	6,1 %
Protecció Ciutadana	249	12,5 %	1.748	87,5 %	1.997	40,4 %
• Bombers	25	6,3 %	374	93,7 %	399	8,1 %
• Policia	224	14,0 %	1.374	86,0 %	1.598	32,4 %
Cultura	186	44,2 %	235	55,8 %	421	8,5 %
Medi Ambient i Canvi Climàtic	73	40,6 %	107	59,4 %	180	3,6 %
Desenvolupament Urbà i Vivenda	148	61,4 %	93	38,6 %	241	4,9 %

Desenvolupament Econòmic Sostenible	108	65,1 %	58	34,9 %	166	3,4 %
Participació, Drets i Innovació Democràtica	143	75,3 %	47	24,7 %	190	3,8 %
Desenvolupament Humà	300	72,1 %	116	27,9 %	416	8,4 %
Mobilitat, Sostenibilitat i Espai Públic	91	55,8 %	72	44,2 %	163	3,3 %
Educació, Joventut i Esports	223	65,0 %	120	35,0 %	343	6,9 %
Ple	76	65,5 %	40	34,5 %	116	2,3 %
Total	2.035	41,2 %	2.902	58,8 %	4.937	100,0 %

Font: Oficina Estadística. Informe: *La significació del gènere. Descripció de la variable sexe en els fitxers de personal municipal*. 2017. Ajuntament de València.

En la taula següent es mostren les dades relatives a la retribució mensual segons sexe i àrea professional de 2015, les últimes dades disponibles.

Com es pot observar, hi ha desigualtat en retribucions entre dones i homes en quasi totes les àrees professionals de l'Ajuntament. Són les dones, en el còmput mitjà, les que perceben un 8,6 per cent menys de retribució mensual que els homes. En alguns casos la bretxa salarial arriba quasi a ser del 25 per cent, com en les àrees d'Alcaldia o Ple, on es concentren els salaris més alts a càrrec d'homes.

En l'àrea de Protecció Ciutadana, que ja hem vist que està molt masculinitzada, trobem una bretxa del 2,7 per cent, no massa alta. Encara que en esta àrea les direccions i els ingressos extra (operatius i hores extra) corresponen a homes, sempre, encara hui en dia, amb més disponibilitat horària que les dones, la diferència en retribucions mitjanes no és alta atés que el gruix de la plantilla són agents de policia que tenen el mateix salari.

Només en l'àrea de Desenvolupament Econòmic Sostenible les retribucions mitjanes són més altes per a dones que per a homes, en este cas només del 3,2 per cent.

TAULA 2. Retribució mitjana mensual (en €) de la plantilla municipal segon àrees i sexe, 2015

Àrea	Dones	Homes	Mitjana	% Dones/ Homes	Bretxa salarial
Alcaldia	2.288,6	3.056,3	2.530,5	74,9	-25,1
Educació, Joventut i Esports	2.231,7	2.250,7	2.238,2	99,2	-0,8
Cultura	2.064,2	2.445,3	2.277,0	84,4	-15,6
Desenvolupament Humà	2.463,9	2.478,0	2.467,9	99,4	-0,6
Desenvolupament Urbà i Vivenda	2.440,2	2.726,0	2.550,5	89,5	-10,5
Govern Interior	2.336,8	2.630,8	2.472,7	88,8	-11,2
Medi Ambient i Canvi Climàtic	2.301,3	2.388,9	2.353,9	96,3	-3,7
Mobilitat	2.156,2	2.466,9	2.323,3	87,4	-12,6
Protecció Ciutadana	2.440,9	2.507,8	2.499,6	97,3	-2,7
Desenvolupament Econòmic Sostenible	2.179,2	2.112,1	2.152,4	103,2	3,2
Participació, Drets i Innovació Democràtica	2.100,0	2.377,3	2.175,3	88,3	-11,7
Ple	2.386,8	3.331,4	2.776,4	71,6	-28,4
Total	2.305,6	2.523,5	2.438,7	91,4	-8,6

Font: Oficina Estadística. Informe: *La significació del gènere. Descripció de la variable sexe en els fixers de personal municipal*. 2017. Ajuntament de València.

Nota de l'informe de referència: La retribució mensual s'ha obtingut calculant la part proporcional, segons els dies treballats, de la retribució total que ha percebut cada persona i dividint-la entre 12.

9.3. SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

El Servei de Benestar Social i Integració forma part de l'àrea de Desenvolupament Humà, que com hem vist presenta en la seua plantilla una majoria de dones. Estes dades es reforcen en el mateix servei, on de 331 persones de plantilla a 31 de desembre de 2017 són dones 264, quasi el 80 percent, i homes 67, el 20 per cent. Això es deu al fet que este servei està molt lligat al treball de cures de les persones, un rol que han assumit tradicionalment les dones, fins i tot laboralment, igual que ocorre amb altres com l'educació, la salut, etc.

A continuació, aportem dades segons diferents programes d'este servei i la incidència de forma desagregada segons sexe, amb dades de memòries de 2017. En primer lloc, hem de puntualitzar que partim d'una població de 792.086 persones a la ciutat l'any 2017, de les quals 414.368 són dones i 377.718, homes, xifres que representen el 52,3 i el 47,7 per cent de la població total respectivament. Esta dada global ens permetrà entendre millor la incidència dels programes i servicis en dones i homes.

La taula recull la informació corresponent al nombre de persones que perceben algun tipus de prestació econòmica d'emergència i, seguidament, el nombre de dones beneficiàries de la prestació per a víctimes de violència de gènere. Així, en el primer cas observem que el nombre de dones és notablement major al d'homes, només elles representen un 74 per cent del total de prestacions concedides. El 2,5 per cent, a més, són beneficiàries d'una prestació per a víctimes de violència de gènere.

La majoria d'estes ajudes són per a la família, però són les dones qui les sol·liciten. Això es deu al fet que tradicionalment han sigut les dones les que han acudit en major mesura que els homes als servicis d'ajuda o cura, la qual cosa deriva directament del rol d'agent cuidador i protector que assumixen les dones dins de la família.

TAULA 3. Persones beneficiàries de prestacions econòmiques d'emergència

	Dones		Homes		Total
Persones beneficiàries de prestacions econòmiques	10.447	74,0 %	3.673	26,0 %	14.120
Prestacions a dones víctimes de violència de gènere	350	2,5 %	0	0 %	14.069

Font: Memòries del Servei de Benestar Social i Integració, 2017.

Quant a programes d'atenció primària dirigits a la població en general, la taula següent mostra la mateixa tendència que l'anterior, al voltant del 60 per cent els utilitzen dones i un 40 per cent els homes. No obstant això, el servei d'urgències socials sí que té un caire més igualitari, encara que no és un servei que se sol·licita sinó que s'activa davant d'una emergència. Estes incidències han tingut com a destinatàries persones dels dos sexes, entorn del 50 per cent. Quant als tipus d'intervenció d'urgència social vinculats a dones, trobem que el 4 per cent són per violència de gènere; i per agressió sexual.

TAULA 4. Persones ateses en programes d'atenció primària dels centres municipals de servicis socials, 2017

	Dones		Homes		Total
Programa d'informació	14.167	63,1 %	8303	36,9 %	22.470
Programa d'atenció psicològica	263	65,1 %	141	34,9 %	404
Servei d'urgències socials i col·laboració en emergències	284	49,5 %	290	50,5 %	574
- Tipus d'intervenció: violència de gènere	26	4,0 %			
- Tipus d'intervenció: agressió sexual	1	0,1 %			

Font: Memòries del Servei de Benestar Social i Integració, 2017.

A continuació presentem dades sobre la utilització dels servicis domiciliaris, estos són els que es presten directament en els domicilis de les persones i cobrixen les seues necessitats diàries quan elles no poden fer-ho a causa

de malaltia, discapacitat o edat. Es tracta de l'ajuda a domicili en forma de suport personal, domèstic o d'higiene, el servei de teleassistència, un dispositiu d'alarma per a casos d'emergència i el programa Menjar a Casa, que consisteix en l'entrega diària a domicili d'aliments adaptats a les necessitats nutritives de cada persona.

En els dos primers, el servei d'ajuda a domicili i el de teleassistència, veiem que més del 80 per cent es presten a dones, cosa que concorda amb la més alta esperança de vida d'estes, ja que són servicis que utilitzen en major mesura les persones majors i per ser més les dones majors les que viuen soles. No obstant això, en el servei de Menjar a Casa, encara que es manté la proporció majoritària de dones, el percentatge d'homes que l'utilitzen és major que en els anteriors, i arriba fins a quasi el 40 per cent. Això es deu a les majors reticències que generalment tenen els homes per a fer certes tasques domèstiques, com la preparació de menjars, resultat d'una socialització de gènere no igualitària i perquè un nombre important de persones beneficiàries d'este servei són parelles.

TAULA 5. Persones beneficiàries dels servicis domiciliaris, 2017

	Dones		Homes		Total
Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili	2.578	81,8 %	572	18,2 %	3.150
Persones usuàries del servei de teleassistència	5.710	85,5 %	967	14,5 %	6.677
Persones usuàries del servei de Menjar a Casa	414	62,5 %	248	37,5 %	662

Font: Memòries del Servei de Benestar Social i Integració, 2017.

En la pròxima taula es troben, d'una banda, el percentatge de dones i d'homes que han sigut atesos en 2017 en el programa d'atenció a les persones amb problemes de dependència i, d'altra banda, el de dones i homes que l'any 2017 estaven d'alta en el sistema. En els dos casos les dones representen entorn d'un 60 per cent i els homes quasi un 40, a causa de la major esperança de vida de les dones, la qual cosa explica que hi haja més dones que homes d'edats avançades amb problemes relacionats amb una limita-

ció de la seua autonomia i que són, per això, dependents en certs àmbits de la seua vida.

TAULA 6. Persones usuàries del programa de dependència, 2017

	Dones		Homes		SD		Total
Persones ateses en el programa de dependència dels CMSS	1.906	61,4 %	1.167	37,6 %	29	0,9 %	3.102
Persones d'alta en el sistema de dependència a 31/12/2017*	6.959	63,3 %	4.034	36,7 %	-	-	10.993

Font: Memòries del Servei de Benestar Social i Integració, 2017

*Bases de dades ADA i SIDEPA. Generalitat Valenciana. Elaboració pròpia.

Quant a les dades de discapacitat que trobem en la taula de baix, també s'observen diferències entre dones i homes si en tenim en compte el grau. Així, si atenem el total de persones amb certificat de discapacitat en 2017, pràcticament no hi ha diferència entre sexes, però a mesura que el grau de discapacitat és més alt les dones són majoria. Això correlaciona amb el fet que una major edat implica un major grau de discapacitat i, com s'ha comentat, hi ha més dones en edats avançades que homes.

TAULA 7. Persones amb certificat de discapacitat segons grau i sexe a 31/12/2017

	Dones		Homes		SD	Total	
De 0 a 32 %	13.258	50,1 %	13.254	49,9 %	1	26.513	20,7 %
De 33 % a 64 %	23.806	47,3 %	26.506	52,7 %	1	50.313	39,4 %
De 65 % a 74 %	13.898	49,7 %	14.064	50,3 %	1	27.963	21,9 %
75 % i més	13.290	57,7 %	9.729	42,3 %	1	23.020	18 %
Total	64.252	50,3 %	63.553	49,7 %	4	127.809	100,00 %

Font: Direcció General de Diversitat Funcional, Conselleria de Igualtat i Polítiques Inclusives.

Seguint amb l'àmbit de les persones amb diversitat funcional, a continuació es mostren dades dels diferents programes destinats a l'atenció d'estes persones. Tant pel que fa a les atencions que realitza l'Oficina Municipal d'Atenció a Persones amb Discapacitat (OMAD) com al servici de targetes d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, la proporció entre homes i dones és molt semblant, en concordança amb la proporció igualitària dels dos sexes en els graus lleus i mitjans de discapacitat que mostràvem en la taula anterior. Tanmateix, en el cas de les targetes d'estacionament la proporció d'homes és lleugerament major, ja que són més els homes amb discapacitat que la sol·liciten els que conduïxen un vehicle. També en els centres ocupacionals municipals són més homes que dones els beneficiaris, que freguen el 60 per cent del total, la qual cosa potser respon a la qüestió de gènere relacionada amb l'accés a una ocupació remunerada.

TAULA 8. Programes relacionats amb la diversitat funcional, 2017

	Dones		Homes		Total
Atencions realitzades per l'OMAD	2.783	51,5 %	2.582	47,8 %	5.403
Targeta d'estacionament per a persones amb diversitat funcional en vigor	3.220	48,3 %	3.420	51,3 %	6.664
Centres ocupacionals de persones amb discapacitat - COM	126	43 %	168	57,0 %	294

Font: Memòries del Servici de Benestar Social i Integració, 2017.

En la taula següent es reflectixen les dades sobre els programes i servicis dirigits a família, menors i joventut. En general, hi ha un equilibri entre els dos sexes, amb només alguns punts més alts en el percentatge d'homes a causa, simplement, del major nombre de xiquets que de xiquetes en la piràmide poblacional. No obstant això, en el cas de programes com el de mesures judicials o de persones usuàries del Centre de Dia de la Malva-rosa, la proporció és inversa; hi ha en el primer quasi un 80 per cent de xics i en el segon, un 70 per cent. Estos dos programes estan dirigits a joves en situacions més problemàtiques, marginals, o fins i tot delictives en el cas del programa de mesures judicials, cosa que explica

la predominança dels homes en estos col·lectius, tradicionalment més masculinitzats.

TAULA 9. Programes de família, menors i joventut, 2017

	Dones		Homes		SD		Total
Atencions de menors en el programa de menors dels CMSS	626	46,7 %	694	51,8 %	21	1,5 %	1.341
Menors amb expedients de protecció	742	50,0 %	742	50,0 %			1.484
Ajudes de menjador	535	48,2 %	575	51,8 %			1.110
Programa de mesures judicials	68	21,9 %	242	78,0 %			310
Centre de Dia de Joves Malva-rosa	22	29,7 %	52	70,3 %			74
SEAFI - Servei d'Atenció a la Família i la Infància	80	46,5 %	92	53,4 %			172
Punt de Trobada Familiar	190	55,4 %	153	44,6 %			343

Font: Memòries del Servei de Benestar Social i Integració, 2017

A continuació es presenten alguns programes d'inserció sociolaboral desagregats per sexe. Observem que en tots la proporció de dones és sempre superior a la d'homes, encara que hi ha diferències segons el programa. El Programa d'Atenció a l'Exclusió Social (PAES) és en el que més desigualtat s'observa, amb majoria d'homes i sobretot d'estrangers. Este programa està dirigit a col·lectius en exclusió que no tenen cabuda en un altre tipus d'actuacions, com ho era la renda garantida de ciutadania, vigent en 2017. A més, els tallers d'autoestima i desenvolupament personal i el d'habilitats i competències bàsiques estan fortament feminitzats, sobretot el primer, en el qual de 541 persones, només una n'és home.

TAULA 10. Programes d'inserció social i laboral, 2017

	Dones		Homes		Total
Persones usuàries de la renda garantida de ciutadania	511	56,5 %	391	43,3 %	904
Renda garantida de ciutadania. Plans familiars	24	66,7 %	12	33,3 %	36
Persones usuàries del Programa d'Atenció a l'Exclusió Social (PAES)	84	74,3 %	29	25,7 %	113
Persones estrangeres PAES	66	75,0 %	22	25,0 %	88
Persones derivades al projecte València Inserta	279	63,8 %	158	36,2 %	437
Persones ateses a Infovenda Solidària	789	62,1 %	481	37,9 %	1.270
Persones que han assistit a tallers d'autoestima i desenvolupament personal	540	99,9 %	1	0,10 %	541
Persones que han assistit a tallers d'habilitats i competències bàsiques	283	75,9 %	90	24,1 %	373
Persones en el programa de promoció de la inserció laboral amb la comunitat gitana POISES 2016-2019	162	50,5 %	159	49,5 %	321
Persones en el programa d'acompanyament en la recerca d'ocupació per a majors de 30 anys Reinicia't	146	57,3 %	109	42,7 %	255

Font: Memòries del Servei de Benestar Social i Integració, 2017.

Finalment, en la taula següent trobem els servicis de treballs en benefici de la comunitat, que són les activitats d'utilitat pública o social exercides per persones amb sentència de treballs en benefici de la comunitat; i el CAST, el Centre d'Atenció a Persones sense Sostre. En els dos servicis la proporció d'homes és molt superior a la de dones, un 80 per cent del total de persones ateses en els dos servicis. Tots dos casos concorden amb el fet que són programes que atenen situacions que afecten més homes que dones: són més els homes els que tenen problemes de tipus judicial,

i també ho són la majoria de les persones que es troben en situació de sensesostrisme.

TAULA 11. Programes d'atenció social a l'exclusió, 2017

	Dones		Homes		Total
Persones amb treballs en benefici de la comunitat	16	12,0 %	158	88,0 %	174
Persones ateses en el CAST - Centre d'Atenció a Persones sense Sostre	125	15,7 %	671	84,2 %	796

Font: Memòries del Servei de Benestar Social i Integració, 2017.

En vista de les dades precedents podem concloure este apartat amb algunes reflexions.

Tradicionalment les dones han assumit una funció cuidadora i protectora dins de la família, és per això que són elles les que utilitzen en major mesura que els homes els servicis socials, igual que ocorre amb altres sistemes com el de l'educació dels fills i filles, o el sanitari.

Així, observem en el present informe, amb dades que concorden amb altres estudis¹⁷, que la presència de les dones és majoritària en gran part

Les dones han assumit una funció cuidadora i protectora dins de la família, és per això que són elles les que utilitzen en major mesura que els homes els servicis socials

17 L'any 2012 es va elaborar un informe similar en què s'analitza la desagregació per sexe dels servicis socials: *Servicis socials i dona -2012*.

dels programes i servicis, ja siga en la percepció d'una prestació econòmica, en el servici d'informació, d'atenció psicològica, en programes d'inserció social i laboral, etc. També les dones tenen una proporció major que els homes en els servicis destinats a persones majors, a causa, com hem esmentat, que hi ha un major nombre de dones en edats avançades que d'homes. Això es deu al fet que la ciutat de València presenta una piràmide de població en fase d'envelliment, pròpia de societats postindustrials, amb una estructura d'edat que reflecteix les conseqüències d'una situació socioeconòmica generadora d'una alta esperança de vida i un alt control de la natalitat.

No obstant això, trobem que els programes destinats a població amb un alt grau de vulnerabilitat, en situació greu d'exclusió social o amb condicions socials caracteritzades per la marginalitat, com el CAST, o els deutes amb la justícia, com el programa de mesures judicials per a joves que han comés algun tipus de delictes o el de treballs en benefici de la comunitat, estan fortament masculinitzats.

9.4. INDICADORS AMB ENFOCAMENT DE GÈNERE

El Pla de servicis socials que ens ocupa conté quatre línies estratègiques amb els objectius específics corresponents. Al seu torn, cada objectiu preveu una sèrie d'accions concretes que poden ser mesurades i operativitzades. Cada una és objecte d'informació precisa a través d'una fitxa que està recollida en el desenvolupament operatiu del pla; en cada fitxa es recullen els indicadors de gènere que s'han dissenyat. Estos es desenvoluparan en els seguiments anuals i en l'avaluació del pla. Ací analitzarem en conjunt quins tipus d'indicadors s'han previst en cada línia estratègica i amb quina finalitat.

La línia estratègica 1 està basada en l'atenció a les persones i en l'adequació de la intervenció professional des dels servicis socials en la defensa dels drets de les persones i el suport per a aconseguir la superació de les necessitats. Els indicadors de gènere introduïts giren entorn del mesurament de l'impacte que les intervencions tindran sobre les dones, ja que en general, com hem vist, estes són majoritàries en qua-

**El Pla conté quatre línies
estratègiques amb els objectius
específics corresponents. Al seu
torn, cada objectiu preveu una sèrie
d'accions concretes que poden ser
mesurades i operativitzades**

si tots els programes de Servicis Socials. Per això és necessari establir una prioritització dels col·lectius vulnerables o en les intervencions, per exemple de dones amb trets d'exclusió (sense sostre, en prostitució, amb diversitat funcional, immigrants sense recursos, de salut mental, etc.), siguen d'urgència o no.

La línia estratègica 2 recull objectius i accions referides a diverses perspectives transversals. En qüestions de precarietat econòmica, dificultats relacionades amb l'habitatge o amb l'ocupació, les dones tenen sempre desavantatges, per la qual cosa es posa l'objectiu d'afavorir les situacions que afecten les dones o les famílies que tenen les dones al seu càrrec, monomarentals o llars unifamiliars a càrrec de dones. A més, una de les línies transversals desenvolupable és precisament la de gènere, en la qual els indicadors tenen relació amb la prevenció de la violència de gènere, el suport a la conciliació familiar, la col·laboració amb el Pla municipal d'igualtat o la participació en la Comissió Interàrees d'igualtat.

La línia 3 té com a finalitat la qualitat, l'ètica i la promoció de bones pràctiques. L'enfocament de gènere que es pretén incorporar es podrà mesurar mitjançant indicadors de satisfacció de les persones usuàries amb els servicis rebuts, els resultats dels quals es mesuraran de forma desagregada, així com els compromisos que s'establisquen des de les cartes de servici i la recepció de queixes i suggeriments. Respecte a la promoció d'estudis, investigacions o aplicació de criteris de tipus ètic, es mesurarà l'impacte en els tipus d'estudis que s'establisquen o els criteris que busquen un major equilibri entre la defensa dels drets de les dones i els homes.

La línia estratègica 4 desenvolupa objectius i accions que tenen per finalitat assegurar la sostenibilitat dels servicis socials, entre les quals fonamentalment es referixen als aspectes pressupostaris i de recursos humans, però també als de coordinació amb altres sistemes o amb altres àrees municipals. En relació amb això cal destacar la col·laboració que s'establix amb l'àrea de Dones i Igualtat, la continuïtat en els òrgans de participació establida en eixa àrea i la coordinació plantejada en programes i servicis concrets que es desenvolupen des del Pla d'igualtat de l'Ajuntament o el de ciutat, així com des de diferents instàncies (Consell de les Dones i per la Igualtat, Comissió d'Igualtat, Comissió Interàrees d'Igualtat, etc.).

Invitem a la lectura dels indicadors concrets en les fitxes de les accions que s'arreglen en l'annex "Desenvolupament Operatiu".

Només ens cal recordar que en el seguiment anual i en l'avaluació del pla, estos indicadors formaran part fonamental de la metodologia i constituïran una de les parts fonamentals per a la corresponent rendició de comptes. A més, si fóra necessari, servien també per a introduir algun tipus de millora en el conjunt dels servicis socials municipals.

10

capítol

SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PLA

El seguiment del pla es farà anualment de forma interna al servici, recollint les aportacions pertinents i el treball coordinat amb la Comissió Interàreas. L'acció de seguiment està destinada a recopilar i analitzar dades de diversa índole gràcies a la creació d'indicadors associats a cadascuna de les accions, entre els quals indicadors d'impacte de gènere.

El conjunt de la informació recollida permetrà analitzar el grau de consecució, constatar la implementació del pla i establir les correccions necessàries a través d'un model racional d'anàlisi i presa de decisions. Fonamentalment comprendrà l'anàlisi de:

- A) Grau de consecució dels objectius proposats
- B) Idoneïtat de la metodologia utilitzada
- C) Opinions de les persones beneficiàries dels servicis
- D) Grau d'execució del pressupost previst

Per la seua part, l'avaluació es farà de manera externa al final del període establert per al pla.

En este sentit plantejem l'avaluació com una obligació inexcusable dins de la planificació, i això des de tres perspectives complementàries:

- El perfeccionament o millora del que s'ha planificat
- La contribució per a realitzar planificacions futures
- La rendició de comptes, pròpia d'una administració pública moderna i transparent

És des d'esta última perspectiva des de la que apuntem un dels aspectes fonamentals que ha de tindre la nostra avaluació. Es tracta de fer partícip el conjunt d'agents socials que, d'una manera o d'una altra, estan implicats en els objectius i les corresponents accions del pla. Per això, cada informe de seguiment anual del pla, així com l'avaluació final, es transmetrà al Consell d'Acció Social a fi, no solament que en prenga coneixement, sinó també que els seus integrants puguen fer aportacions i propostes. D'esta manera, es complix l'objectiu de rendir comptes de les actuacions realitzades en el marc del pla, així com el de fomentar la plena participació en totes les fases d'este. En definitiva, l'avaluació del pla és un acte de responsabilitat democràtica que la corporació municipal adopta i a través del qual espera aconseguir i/o millorar-ne la participació, la transparència i la rendició de comptes.

ANNEX

Desenvolupament Operatiu

DESENVOLUPAMENT OPERATIU

El document que ací s'annexa està compost per les fitxes de totes les accions programades, en les quals es condensa tota la informació relativa a cadascuna i s'operativitzen (d'ací el nom de l'annex) totes les dimensions de cada actuació: què es farà, una breu descripció de l'actuació, a qui va dirigida, qui la impulsarà en primer terme i qui donarà suport a eixe impuls, quan es desenvoluparà, amb quins mitjans (propis o amb finançament) i com es mesuraran els resultats, és a dir, quins indicadors informaran del grau d'execució de l'acció.

Realment, eixe és l'objectiu últim de desenvolupar operativament la planificació: poder mesurar la consecució dels objectius proposats. I és en este àmbit que el pla posa especialment l'accent perquè és un afany plantejar què es farà però també periòdicament explicar què s'ha fet.

És necessari fer una última observació i és la relativa als indicadors. Des del plantejament d'inici del pla d'apostar clarament per la perspectiva de gènere i amb el compromís que establix la redacció de l'informe d'impacte de gènere, consegüentment, en els indicadors de modició de resultats que s'adjunta en cadascuna de les fitxes de les accions es fan constar els indicadors que s'han dissenyat per a comprovar l'impacte de gènere del pla. El resum ens donarà una imatge clara d'eixe impacte i marcarà les línies d'acció futures i necessàries per a prosseguir en la lluita per la igualtat entre totes les persones.

LÍNIA ESTRATÈGICA 1.

LES PERSONES I LA INTERVENCIÓ PROFESSIONAL

Les persones i les famílies han de ser el centre de tota la intervenció professional que es plantege des dels serveis socials municipals. L'ajuntament és l'entitat més pròxima a la realitat de la ciutadania, però és en un matèria tan sensible com el benestar social quan cobra major importància l'interés prioritari per les persones, les seues necessitats, les seues opinions i el seu futur.

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 1.1

Desenvolupar la intervenció professional des dels serveis socials municipals a partir del model d'acció comunitària i d'atenció integral centrada en la persona des de la perspectiva de la seua participació efectiva en els processos d'intervenció.

ACCIÓ 1.1.1. Definició de projectes d'acció comunitària que s'han de desenvolupar amb entitats socials del territori.

DESCRIPCIÓ: Planificació de projectes a desenvolupar en els barris amb el teixit social existent, de manera que es puguen desenvolupar accions ajustades a les necessitats de la població, a la igualtat entre dones i homes, a les valoracions dels centres municipals de serveis socials i al coneixement del territori que tenen les diferents organitzacions que treballen en els barris. El desenvolupament d'eixos projectes i amb els serveis municipals per a evitar que siguin mers projectes subvencionats i tindre un caire preventiu, d'intervenció i impulsar el treball en xarxa.

PERSONES DESTINATÀRIES

Població atesa en els serveis socials municipals

AGENT RESPONSABLE

Servici de Benestar Social i Integració
– Secció de Serveis Socials Generals
– Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral

ALTRES AGENTS

Entitats socials

CRONOGRAMA

2019	2020	2021	2022	2023
X	X			

PRESSUPOST

Mitjans propis

INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de projectes de les dos convocatòries integrats en plataformes de coordinació - Nombre d'entitats involucrades en els projectes 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de projectes amb perspectiva de gènere - Nombre de persones, dones i homes, beneficiàries d'eixos projectes

ACCIÓ 1.1.2. Formació a la plantilla professional en el model d'acció comunitària i atenció centrada en la persona, des dels servicis¹⁸ que establix la nova legislació per a l'atenció primària bàsica de servicis socials, ara en tràmit.

DESCRIPCIÓ: Formació a la plantilla de professionals dels equips d'atenció primària basada en el model que posa les persones en el centre de totes les intervencions, i no al contrari, de manera que els recursos s'ajusten a la satisfacció dels drets i les necessitats de les persones. Este model s'ajustarà als programes que fixe la legislació específica sobre servicis socials, actualment en tràmit.

PERSONES DESTINATÀRIES	Plantilla del Servei de Benestar Social i Integració				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració - Totes les seccions				
ALTRES AGENTS	Pla de formació municipal				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de cursos, tallers, seminaris, etc. que s'organitzen per a la formació de la plantilla 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de persones, dones i homes, que assistixen a eixes accions formatives 				

ACCIÓ 1.1.3. Assignació d'un o d'una professional de referència a les persones ateses en els centres de servicis socials que assegure la coherència i continuïtat de l'itinerari d'intervencions i garantisca l'accés a les diferents prestacions i servicis.

18 Servicis d'atenció primària:
 - Servei d'acolliment i atenció davant situacions d'urgent necessitat.
 - Servei de promoció de l'autonomia.
 - Servei d'inclusió social.
 - Servei de prevenció i intervenció amb les famílies.
 - Servei d'acció comunitària.

DESCRIPCIÓ: En les intervencions que es programen amb les persones ateses en els diferents centres i serveis d'atenció primària, s'assignarà a cada persona o família un o una professional de l'equip, que servirà de referència per a les actuacions que s'hagen de desenvolupar des de diferents programes o serveis, de manera que tota la informació sobre una persona o família estiga centralitzada en un professional. Això suposarà l'evitació de duplicitats, la programació racional d'actuacions i facilitarà a les persones la relació amb els serveis socials, en els CMSS, CAST i COM.

PERSONES DESTINATÀRIES	Població atesa en els serveis socials municipals				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció de Serveis Socials Generals – Secció d'Atenció Social a l'Exclusió – Secció de Atenció a la Diversitat Funcional				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
<ul style="list-style-type: none"> – Proporció de persones o famílies amb professional de referència establert – Augment de professionals en els CMSS 	<ul style="list-style-type: none"> – Nombre de professionals, dones i homes, assignades de referència – Nombre de professionals dones amb què s'ha augmentat 				

ACCIÓ 1.1.4. Elaboració d'un pla personalitzat d'atenció social per a la intervenció amb les persones.

DESCRIPCIÓ: Disseny d'un model de pla personalitzat per a utilitzar en la intervenció amb les persones, que reculla els punts imprescindibles per a desenvolupar, com ara el diagnòstic, l'itinerari d'actuacions, els recursos que s'han d'aplicar, el seguiment i, molt important, l'acord o compromís establert amb eixes persones sobre tots estos punts, de manera que elles mateixes formen part del procés.

PERSONES DESTINATÀRIES	Població atesa en els serveis socials municipals				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció d'Estudis, Planificació i Formació				

ALTRES AGENTS	Totes les altres seccions i els centres corresponents				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS					
- Data d'aprovació del disseny del pla per part del Servei de Benestar Social i Integració					

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 1.2

Prioritzar la intervenció sobre els col·lectius que presenten una situació més difícil i amb les persones més greument excloses.

ACCIÓ 1.2.1. Elaboració del nou pla municipal d'inclusió social que focalitze l'actuació en les persones, autòctones o estrangeres, que presenten una situació d'exclusió més severa.

DESCRIPCIÓ: Hi ha hagut dos plans d'inclusió social municipal (2006-2010 i 2014-2017), als quals cal donar continuïtat. La característica principal és la focalització que permet en la intervenció en els grups de persones que estan més afectades per la pobresa i l'exclusió. És la mesura idònia per a dissenyar programes específics per a la inclusió social, per això es considera un complement imprescindible i específic a este pla i un mètode idoni per a abordar l'objectiu de desenvolupament sostenible de reduir els nivells de pobresa i desigualtat.

Abans del disseny és necessari comptar amb l'avaluació del II Pla, que es vol externa. Per això es fa constar, en el cronograma, 2019 i 2020 com a període en què s'espera que es puga abordar el disseny. Este tindrà com a referència directa el Pla valencià d'inclusió i cohesió social de 2017, de la Generalitat Valenciana, amb el qual s'establiran vies de coordinació.

PERSONES DESTINATÀRIES	Població atesa en els serveis socials municipals en situació d'exclusió social				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració - Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	Totes les altres seccions del Servei de Benestar Social i Integració				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			

PRESSUPOST	Mitjans propis
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE
- Aprobació del III Pla municipal d'inclusió social	- Percentatge d'accions del pla amb perspectiva de gènere

ACCIÓ 1.2.2. Atenció integral a les persones sense llar mitjançant la creació de nous recursos més ajustats a les seues necessitats.

DESCRIPCIÓ: Les persones sense llar constitueixen el col·lectiu en el qual es concentren la major part dels problemes i dificultats socials (falta d'habitatge, d'ingressos, de treball, problemes de salut, addiccions, discapacitat, malalties mentals, falta de suports familiars o socials, ser víctimes de violència de gènere sense recursos, cronicitat en les seues situacions, etc.). Ha de ser prioritari en l'atenció primària dels servicis socials. Per això es planteja desenvolupar una xarxa d'atenció i recursos integrals, és a dir, que cobrisquen els principals problemes en conjunt mitjançant servicis i centres que s'ajusten a les seues necessitats (centres d'allotjament, de baixa exigència, de dia, d'emergències, d'alimentació, recursos de tipus sanitari, etc.), des de la coordinació amb la resta d'entitats que treballen en el sector.

El pressupost de 2019 cobrirà la construcció de recursos unificats en una única seu. El pressupost de la resta dels anys, el manteniment de les instal·lacions i convenis de continuïtat.

PERSONES DESTINATÀRIES	Personas sense llar				
AGENT RESPONSABLE	Servici de Benestar Social i Integració - Secció d'Atenció Social a l'Exclusió				
ALTRES AGENTS	- Altres seccions del Servici de Benestar Social i Integració que tinguen implicació - Entitats sense ànim de lucre que treballen en l'àmbit del sensellarisme				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	200.000 €	100.000 €	100.000 €	100.000 €	100.000 €
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
- Persones sense llar ateses integralment - Recursos aplicats - Augment de places d'allotjament	- Proporció de dones ateses integralment respecte del total de persones ateses - Proporció de l'augment de places d'allotjament per a dones				

ACCIÓ 1.2.3. Derivació de persones al projecte d'inserció sociolaboral per a dones en situació d'exclusió social (prostitució i/o tràfic).

DESCRIPCIÓ: La Coordinadora per a la Inclusió de Persones en Situació de Prostitució i/o Tràfic és un òrgan que reuneix seccions municipals i entitats sense ànim de lucre especialitzades en l'àmbit. Fan un treball de recepció i inclusió social que es valora imprescindible. Es planteja donar continuïtat a l'òrgan, augmentar el pressupost que s'hi dedica i potenciar-ne la sostenibilitat en el temps.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Persones en prostitució o víctimes de tràfic				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral				
ALTRES AGENTS	– Servei d'Igualtat i Polítiques Inclusives – Servei de Cooperació i Migracions – Entitats que treballen en l'àmbit de la prostitució i el tràfic de persones				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
– Persones ateses en el programa – Persones reinserides laboralment – Augment del pressupost	– Proporció de dones ateses i reinserides respecte del total				

ACCIÓ 1.2.4. Intervenció integral amb menors en risc i les famílies per a garantir-ne els drets i la protecció.

DESCRIPCIÓ: Els xiquets i xiquetes en risc són també un col·lectiu prioritari per als servicis socials, des del convenciment que són persones indefenses que no poden protegir-se a si mateixes i que les seues famílies han de rebre tot el suport necessari per a prestar-los les cures que mereixen, especialment quan siguen fills i filles de dones en situació de violència de gènere sense recursos. Només quan les famílies no poden exercir la protecció dels seus menors en condicions, s'han d'arbitrar mesures de protecció específica. Des del programa de menors dels CMSS es tracta de donar resposta a estes situacions fent una valoració de la situació dels menors i establint plans d'intervenció per a reduir els factors de risc i evitar que s'arbitren mesures de protecció. No obstant això, es fa necessari reforçar i reorganitzar el treball de valoració i intervenció que es realitza des del programa de menors dels CMSS per a adequar-la a la localització de les majors taxes de risc de desprotecció de menors, tal com s'evidencia en el diagnòstic.

A més es fa necessari dissenyar un programa d'intervenció específic, dotat de suficients i diferents figures professionals per a poder donar una millor resposta integral a esta problemàtica tan complexa, així com reforçar la resta de recursos específics existents, millorar-ne la coordinació i interrelació, i valorar nous recursos i centres d'atenció específica d'acord amb la nova llei d'infància.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Menors en situació de risc de desprotecció o abandonó				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció de Família, Menors i Joventut				
ALTRES AGENTS	Entitats que treballen en l'àmbit de menors				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS			INDICADORS DE GÈNERE		
– Disseny de programa d'intervenció amb menors – Menors en situació de risc que s'han atés			– Proporció de xiquetes respecte del total		

ACCIÓ 1.2.5. Continuitat del servei d'urgències socials, que complementa l'atenció primària ordinària dels centres municipals de servicis socials (CMSS i CAST).

DESCRIPCIÓ: El servei d'atenció a les urgències socials i col·laboració en emergències funciona des de 2011 i amplia l'atenció que presten els CMSS i el CAST a 24 hores tots els dies. És important garantir la continuïtat d'este servei i establir una coordinació sistemàtica amb els centres d'atenció primària i la incorporació a la xarxa d'emergències (tel. 112).

PERSONES BENEFICIÀRIES	Conjunt de la població en risc				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció de Servicis Socials Generals – Secció d'Atenció Social a l'Exclusió				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				

INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE
- Menors en situació de risc que s'han atés	- Proporció de xiquetes respecte del total

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 1.3

Assegurar els mateixos criteris en la intervenció sobre el conjunt de la ciutadania: unificació i harmonització de principis i de procediments, des dels equips interdisciplinaris.

ACCIÓ 1.3.1. Elaboració de procediments i protocols d'actuació dels diferents programes i servicis per a assegurar la unificació de processos.

DESCRIPCIÓ: Tots els programes que es desenvolupen en el servici han de comptar amb un document de planificació que reculla les línies bàsiques del procediment: objectius, finalitat, metodologia, recursos i seguiment i avaluació. Així mateix, i com a complement pràctic operatiu, es dissenyaran protocols que permeten que, des de diferents àmbits, s'intervinga de forma igualitària, amb els mateixos criteris i amb el mateix procés.

PERSONES DESTINATÀRIES	Conjunt de la població				
AGENT RESPONSABLE	Servici de Benestar Social i Integració - Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	Totes les seccions del servici				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				

INDICADORS GENERALS

- Nombre de programes dissenyats
- Nombre de protocols establits

ACCIÓ 1.3.2. Redacció i tramitació d'ordenances i reglaments en els servicis que requereixen l'aprovació d'una normativa específica

DESCRIPCIÓ: Les actuacions que es realitzen des dels servicis socials municipals han d'estar subjectes a una legislació o normativa, la qual cosa n'assegura el dret per a totes les persones i la seguretat jurídica enfront de l'Administració. Per això, és necessari que les intervencions que comporten reconeixements de drets estiguen sustentades en normes objectives, que si no provenen de normes més generals s'han de proveir des de l'àmbit local, per exemple mitjançant ordenances o reglaments.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Conjunt de la població				
AGENT RESPONSABLE	– Servei de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS	Totes les seccions del servei				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS					
<ul style="list-style-type: none"> – Nombre d'ordenances aprovades – Nombre de reglaments aprovats 					

ACCIÓ 1.3.3. Disseny de la relació que s'ha d'establir entre els servicis d'atenció primària bàsica i els servicis de caràcter específic.

DESCRIPCIÓ: Atés que en l'àmbit dels servicis socials municipals hi ha programes dels dos tipus, és necessari establir entre tots dos la forma en què s'ha de produir la derivació, la intervenció, el seguiment i l'avaluació. Així es garanteix que la relació siga coordinada i que les persones acaben tenint una atenció integral.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Conjunt de la població				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	Totes les seccions del servei				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS					
<ul style="list-style-type: none"> – Nombre d'acords de derivació i coordinació entre programes del nivell d'atenció primària bàsica a l'específic 					

ACCIÓ 1.3.4. Coordinació entre les diferents figures dels equips professionals dels centres, dels programes i de les seccions, per a assegurar una acció veritablement interdisciplinària.

DESCRIPCIÓ: La coordinació ha de ser un objectiu prioritari en totes les accions i programes que es desenvolupen. Això requerix que es comence per establir una coordinació en el nivell més bàsic, el dels equips dels centres i les seccions: reunions periòdiques, elaboració de materials conjunts, avaluacions... Un segon pas és el d'establir eixa coordinació entre els programes de les seccions i els diferents centres (CMSS, CAST, COM): reunions per programes entre seccions i centres, avaluacions de la marxa de servicis específics... El resultat redundarà en benefici de l'atenció que les persones acaben rebent.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Conjunt de la població.				
AGENT RESPONSABLE	– Servei de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS	Totes les seccions del servici				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS					
– Nombre d'acords de derivació i coordinació entre programes del nivell d'atenció primària bàsica a l'específic					

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 1.4 Garantir la cobertura de les necessitats mínimes vitals mitjançant el desenvolupament d'estratègies de xoc davant de les situacions més precàries.

ACCIÓ 1.4.1. Diagnòstic de situacions de necessitat o d'exclusió social, individuals o grupals, que es puguen produir en determinades zones de la ciutat, i disseny corresponent de projectes o plans d'acció per a uns barris inclusius.

DESCRIPCIÓ: El primer pas per a desenvolupar qualsevol intervenció social és l'estudi de la situació, de la realitat social. Per això és important analitzar la dinàmica que es produeix a la ciutat i en els seus diferents territoris, i mantindre'n els diagnòstics actualitzats, de manera que es puguen previndre situacions de necessitat o conflictitat. Lògicament, estes anàlisis han de baixar a la realitat de les persones i ser capaces d'analitzar els factors que afecten grups, famílies o persones, especialment les més vulnerables (majors i menors, dones en situació de violència de gènere sense recursos, persones amb diversitat funcional, sense llar, immigrants...). Corresponentment, serà necessari projectar plans d'acció per a fer front a eixes situacions.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Conjunt de la població				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	Totes les seccions del servei				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €
INDICADORS GENERALS		INDICADORS DE GÈNERE			
– Nombre d'estudis efectuats		– Nombre d'estudis dirigits específicament a dones			

ACCIÓ 1.4.2. Intervenció i gestió de prestacions professionals, econòmiques i tecnològiques, segons siguin garantides o condicionades, que s'apliquen des de la vulnerabilitat social fins a l'exclusió severa.

DESCRIPCIÓ: Les prestacions amb què compta el sistema (professionals, econòmiques i tecnològiques) han d'estar al servei de les persones, i són les professionals, és a dir, les que suposen el capital humà del servei, les que representen el principal recurs i el que s'ha de cuidar especialment. L'aplicació de prestacions econòmiques i tecnològiques han d'estar sempre supeditades a la intervenció que es planifiqui i comptar amb la implicació de les persones en el seu procés i seran de major o menor intensitat segons les necessitats que s'hagen de cobrir. La gestió d'estes prestacions implica el conjunt del servei.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Conjunt de la població				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS	Totes les seccions del servei				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis. Les prestacions, segons el tipus, tenen pressupostos específics que formen part del pressupost general del servei				
INDICADORS GENERALS		INDICADORS DE GÈNERE			
Dades sobre nombre de prestacions i persones beneficiàries: memòries anuals del servei		Proporció de dones beneficiàries de prestacions: memòries anuals del servei			

ACCIÓ 1.4.3. Priorització mitjançant procediments i barems de les situacions en què es produïx la confluència de factors de risc: existència de menors o majors, dones en situació de desprotecció, diversitat funcional o salut mental, estrangeria, etc.

DESCRIPCIÓ: Atés que totes les situacions no són iguals, és necessari prioritzar mitjançant procediments objectius aquelles circumstàncies que n'agreuigen el risc. L'ús de barems pot contribuir a objectivar les situacions tenint en compte que hi ha factors que, si hi concorren, poden acabar afectant profundament les persones, per exemple quan la situació afecta persones vulnerables (majors o menors) o quan es donen situacions de desprotecció, marginalitat, aïllament, trastorns mentals, diversitat funcional, violència contra les persones (especialment violència de gènere), estrangeria...

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció d'Atenció Social a l'Exclusió – Secció de Servicis Socials Generals				
ALTRES AGENTS	Col·laboració de la resta de les seccions del servei				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
– Barems dissenyats i utilitzats per a la prioritització de situacions	– Nombre de criteris inclosos en els barems dirigits a l'eliminació de les desigualtats de gènere				

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 1.5	Previure l'existència o aparició de necessitats socials i la defensa i protecció dels drets de les persones. Treballar sobre les causes dels problemes en l'àmbit del territori i en l'agreuiment o cronificació de les situacions que ja existixen (prevenció secundària i terciària).
----------------------------------	---

ACCIÓ 1.5.1. Intervenció comunitària en el territori per a la detecció precoç de situacions de risc: projectes d'entitats ajustades al camp dels Servicis Socials i participació activa de la ciutadania.

DESCRIPCIÓ: La millor mesura preventiva de situacions de necessitat és la intervenció en el territori perquè és on es produïxen els problemes. Atés que hi ha dos convocatòries de projectes d'entitats de la iniciativa social, es planeja

treballar-hi en conjunt per a acostar-se a la realitat dels barris i zones d'actuació. Evitar l'acció reactiva a favor de l'acció activa, no esperar que les persones acudisquen a plantejar els seus problemes sinó avançar-s'hi gràcies al coneixement que es té del mitjà. Amb esta finalitat és necessari el treball en xarxa establint protocols de coordinació amb les entitats de barri.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció d'Atenció Social a l'Exclusió – Secció de Servicis Socials Generals				
ALTRES AGENTS	Població en situació de risc o exclusió Entitats que participen en les convocatòries d'acció social i col·labora i altres disponibles				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS		INDICADORS DE GÈNERE			
– Nombre d'acords de col·laboració amb entitats establits – Nombre de persones beneficiàries dels projectes coordinats		– Proporció de dones del total de persones beneficiàries dels projectes coordinats			

ACCIÓ 1.5.2. Coordinació amb centres de majors, menors, dones, immigrants, persones amb diversitat funcional, salut mental, etc., per a detectar situacions que pogueren derivar en exclusió social.

DESCRIPCIÓ: Tots els centres de servicis socials són susceptibles de convertir-se en punts de detecció de possibles situacions de necessitat, un factor important en la prevenció de situacions d'exclusió. La població atesa i professionals es poden convertir en informants clau de la possible deriva negativa de la vida d'altres persones, amb les quals es pot intervenir preventivament. Esta estratègia es pot sistematitzar en acords o coordinació concreta per a la derivació de possibles situacions de necessitat a servicis d'intervenció urgent.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió
-------------------------------	---

AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració Serveis de persones sense llar, majors, immigrants, dones, menors, diversitat funcional				
ALTRES AGENTS	Secció de Serveis Socials Generals Col·laboració de la resta de seccions				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
- Persones en risc detectades segons centres de detecció	- Proporció de dones del total de persones detectades				

ACCIÓ 1.5.3. Estudis diagnòstics de zones i barris de la ciutat per a l'anàlisi i la possible detecció de zones vulnerables i les característiques.

DESCRIPCIÓ: Realitzar anàlisis de zones i barris de la ciutat contribueix a la prevenció social ja que possibilita percebre situacions en què es concentren problemes com els de vulnerabilitat social o econòmica, el risc de desprotecció (de majors, de menors, etc.) o la concentració de població amb trets de marginalitat. Estos estudis analitzaran els aspectes demogràfics, però també els econòmics, els socials, el teixit social i donaran veu a les entitats de la iniciativa social dels territoris.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració - Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	Col·laboració de la resta de seccions del servei. Entitats de la iniciativa social				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
		X	X	X	X
PRESSUPOST		15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
- Estudis sociològics sobre zones de la ciutat	- Proporció d'estudis amb perspectiva de gènere				

LÍNIA ESTRATÈGICA 2.

PERSPECTIVES TRANSVERSALS

Són línies d'actuació que han de ser comunes a totes les intervencions que es realitzen amb tot tipus de col·lectius de ciutadans i ciutadanes:

- Lluita contra la precarietat econòmica que impedeix a les persones i a les famílies cobrir les seues necessitats bàsiques.
- L'habitatge entés com a factor bàsic de la inclusió social i espai de convivència i normalització.
- Contribució a la superació de la desocupació de molts col·lectius desfavorits especialment en el món laboral.
- La perspectiva de gènere en les polítiques socials per a la lluita contra el desequilibri d'oportunitats entre dones i homes.

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 2.1

Contribuir a la superació de la precarietat econòmica que s'ha instal·lat en la vida de moltes persones a causa de l'empitjorament de la vida per la crisi econòmica, de manera que es garantisca que les necessitats bàsiques de les persones estiguen cobertes suficientment.

ACCIÓ 2.1.1. Atenció a les diferents formes en què es manifesta la pobresa i l'exclusió: pobresa infantil, econòmica, alimentària, habitacional, energètica, etc.

DESCRIPCIÓ: Intervenció sobre la falta de mitjans econòmics que presenten moltes famílies i que es tradueix en dèficits de benestar per als membres de les famílies més vulnerables, mitjançant la prioritització de les situacions de necessitat objectiva i la baremació de les circumstàncies. Este barem ha d'estar inserit en una ordenança de prestacions que normativitze la utilització de les ajudes econòmiques.

PERSONES BENEFICIÀRIES

Població en situació de risc o exclusió

AGENT RESPONSABLE

Servici de Benestar Social i Integració
- Secció d'Autonomia Personal i Prestacions

ALTRES AGENTS

CRONOGRAMA

	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			

PRESSUPOST	Mitjans propis
-------------------	----------------

INDICADORS GENERALS

– Aprovació de l'ordenança sobre prestacions econòmiques

ACCIÓ 2.1.2. Complement de prestacions econòmiques en les situacions que exigisquen intervencions tècniques de risc o exclusió social: ajudes d'emergència o prestacions periòdiques.

DESCRIPCIÓ: A l'aplicació de programes o rendes es podran aplicar complements mitjançant ajudes addicionals que assegurin la cobertura suficient de les necessitats bàsiques; és el cas de les ajudes econòmiques, tant puntuals com periòdiques. Sempre que siga possible s'aplicarà un pla individualitzat que tinga com a objectiu la inclusió social i l'autonomia de les persones en un futur raonable, per tal d'evitar la dependència excessiva de les prestacions.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió
-------------------------------	---

AGENT RESPONSABLE	Servici de Benestar Social i Integració – Secció d'Autonomia Personal i Prestacions – Secció de Servicis Socials Generals
--------------------------	---

ALTRES AGENTS	
----------------------	--

CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X

PRESSUPOST	Mitjans propis. El pressupost per a prestacions econòmiques apareix ja en el pressupost del servei de 2017
-------------------	---

INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE
----------------------------	-----------------------------

– Nombre de prestacions econòmiques concedides – Nombre de persones beneficiàries de les prestacions	– Proporció de dones beneficiàries de les prestacions concedides
---	--

ACCIÓ 2.1.3. Aplicació de la renda valenciana d'inclusió en les modalitats de garantia d'ingressos mínims i garantia d'inclusió social i informació de les modalitats de renda complementària per prestacions i d'ingressos del treball.

DESCRIPCIÓ: Desenvolupament d'accions d'informació, orientació, tramitació, seguiment, etc. per a l'aplicació de la Llei de renda valenciana d'inclusió i els seus complements, amb la coordinació de totes estes accions amb els servicis autonòmics i altres agents i entitats del teixit social.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en general				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral – Secció de Servicis Socials Generals				
ALTRES AGENTS	Entitats sense ànim de lucre				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
<ul style="list-style-type: none"> – Persones a les quals s'ha aplicat la renda valenciana d'inclusió en les modalitats de garantia d'ingressos mínims i/o garantia d'inclusió social, per CMSS – Persones a les quals s'ha informat de les modalitats de renda complementària per prestacions i d'ingressos del treball 			<ul style="list-style-type: none"> – Proporció de dones del total de persones a les quals s'ha aplicat la renda valenciana d'inclusió en les dos modalitats inicials – Proporció de dones respecte del total de persones ateses que han sigut informades de les modalitats de renda complementària per prestacions i d'ingressos del treball 		

ACCIÓ 2.1.4. Seguiment de les situacions de precarietat econòmica que suposen un risc per a col·lectius especialment vulnerables (majors, menors, immigrants, dones en situació de desprotecció...).

DESCRIPCIÓ: Quan les situacions de precarietat econòmica afecten col·lectius amb necessitats especials es farà el seguiment de l'aplicació de prestacions, mitjançant visites domiciliàries, coordinació amb altres sistemes que estiguen treballant en la família (educació, sanitat, habitatge, etc.), que s'haurà recollit en el pla individualitzat familiar.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció de Servicis Socials Generals				
ALTRES AGENTS	Altes agents socials que intervinguen en el procés				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X

PRESSUPOST	Mitjans propis
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE
- Nombre de famílies en què s'hagen aplicat seguiments específics	- Proporció de famílies del total amb seguiment específic a càrrec de dones o monomarentals

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 2.2

Situar al centre de les atencions les persones i l'habitatge com a factor d'integració social bàsic i espai on tenen lloc les principals relacions familiars i personals tot assegurant que té condicions dignes i que es mantenen.

ACCIÓ 2.2.1. Continuitat dels programes d'accés a l'habitatge mitjançant un projecte de creació d'habitatges d'emergència social i de rehabilitació d'habitatges per a col·lectius d'especial vulnerabilitat.

DESCRIPCIÓ: El projecte de creació d'habitatges d'emergència social consistiria en la rehabilitació d'habitatges, que ascendiria a 250.000 euros, i el contracte d'entre 2 i 3 tècnics o tècniques per a la gestió (62.500 € es preveu el cost de la rehabilitació de dos habitatges per any).

Esta acció preveu a més la rehabilitació d'altres habitatges municipals per a l'adjudicació a famílies d'especial vulnerabilitat, per a donar continuïtat així al Programa d'Accés a l'Habitatge, per al qual es pressuposten 100.000 euros anuals. Així es dona resposta a la llarga llista d'espera de famílies necessitades d'habitatges amb lloguers socials.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració - Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral - Secció de Servicis Socials Generals - Secció d'Atenció Social a l'Exclusió				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	162.500 €	162.500 €	162.500 €	162.500 €	162.500 €
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
- Nombre de famílies del cens d'habitatges precaris beneficiaris de la intervenció	- Proporció de famílies del total de famílies beneficiàries a càrrec de dones o monomarentals				

ACCIÓ 2.2.2. Cooperació amb el Pla estratègic de vivenda municipal.

DESCRIPCIÓ: Eixe pla, aprovat recentment, conté accions que tenen implicacions amb els serveis socials, per la qual cosa és necessari estudiar-ne el contingut i plantejar una coordinació que garantisca accions eficaces en matèria d'habitatge.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en general				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció d'Estudis, Planificació i Formació – Resta de seccions				
ALTRES AGENTS	Servei de Vivenda				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				

INDICADORS GENERALS

– Acord sobre coordinació amb el Pla estratègic de vivenda

ACCIÓ 2.2.3. Intervenció integral en els casos de possible pèrdua de l'habitatge (desallotjaments, desnonaments) i de falta de subministraments bàsics.

DESCRIPCIÓ: Disseny d'un protocol d'actuació per a aplicar en els casos de desnonament o pèrdua d'habitatge, o tall de subministraments bàsics (llum, aigua i gas) en coordinació amb altres serveis que intervinguen en els processos. La coordinació s'ha de mantindre en el temps.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció de Serveis Socials Generals				
ALTRES AGENTS	Altres serveis implicats: Vivenda, jutjats...				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				

INDICADORS GENERALS

- Nombre de desnonaments que s'han atés
- Nombre de talls de subministraments bàsics de la llar atesos

INDICADORS DE GÈNERE

- Nombre de desnonaments atesos en famílies a càrrec de dones
- Nombre de talls de subministraments bàsics de la llar atesos en famílies a càrrec de dones

ACCIÓ 2.2.4. Promoció de l'increment del parc d'habitatges municipals per a persones en especials situacions d'exclusió i vulnerabilitat: persones sense llar, amb mobilitat reduïda, diversitat funcional intel·lectual, dones en situació de violència de gènere sense recursos, etc.

DESCRIPCIÓ: Instar a la posada en marxa de la construcció d'apartaments polivalents accessibles per a persones sense sostre, majors, persones amb dificultats de mobilitat o amb diversitat funcional o discapacitat intel·lectual, dones víctimes de violència de gènere sense recursos... En 2019 el projecte de construcció es realitzarà com una actuació EDUSI al Cabanyal. L'objecte d'esta acció és que eixe tipus de construcció d'apartaments polivalents es replique en altres barris de la ciutat.

La construcció és competència del Servei de Vivenda, per la qual cosa no se'n fa constar el pressupost específic. El Servei de Benestar Social instarà, promourà i cooperarà perquè altres zones de la ciutat, que es decidiran quan corresponga, es vegan també beneficiades amb este tipus de projecte.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral				
ALTRES AGENTS	Servei de Vivenda				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS		INDICADORS DE GÈNERE			
<ul style="list-style-type: none"> – Nombre de gestions realitzades per a instar l'execució de l'acció – Nombre de famílies beneficiàries d'estos habitatges per tipus de família 		<ul style="list-style-type: none"> – Proporció de famílies del total adjudicatàries d'habitatges a càrrec de dones o monomarentals 			

ACCIÓ 2.2.5. Obertura d'habitatges tutelats per a persones amb diversitat funcional intel·lectual.

DESCRIPCIÓ: Les persones amb diversitat funcional tenen especials dificultats per a emancipar-se i aconseguir una autonomia plena. L'obertura d'un habitatge amb sis places possibilitarà una oportunitat per a iniciar una nova etapa en les seues vides amb el signe de la independència familiar i social.

El pressupost reflectix la despesa d'adequació de dos habitatges l'any 2019 per a 12 persones en total, i del manteniment i seguiment tècnic de les persones residents en els anys següents.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Persones amb diversitat funcional intel·lectual				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional				
ALTRES AGENTS	Pla de formació municipal				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	150.000€	40.000 €	40.000 €	40.000 €	40.000 €
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
<ul style="list-style-type: none"> – Data de l'obertura de l'habitatge – Persones amb diversitat funcional que residixen en l'habitatge 			<ul style="list-style-type: none"> – Proporció de dones del total de residents en l'habitatge 		

ACCIÓ 2.2.6. Atenció i prevenció de la pobresa energètica mitjançant accions de garantia de subministraments bàsics, coordinació i formació a les famílies sobre usos responsables.

DESCRIPCIÓ: Actuacions de tipus informatiu i formatiu a professionals i a les famílies amb problemes en la gestió dels recursos energètics (llum i aigua) per a un millor ús i la prevenció de l'aparició o cronificació de la pobresa energètica. Esta formació, si pot ser, serà certificable. Es desenvoluparan també actuacions de coordinació amb plataformes o xarxes que treballen específicament el tema de la pobresa energètica.

Esta acció està relacionada amb l'objectiu de desenvolupament sostenible d'apostar per models energètics assequibles.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció de Servicis Socials Generals – Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	Pla de formació municipal				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
<ul style="list-style-type: none"> – Professionals assistents a cursos d'estalvi energètic – Famílies que reben formació sobre estalvi energètic 			<ul style="list-style-type: none"> – Proporció de famílies del total que reben formació a càrrec de dones o monomarentals 		

ACCIÓ 2.2.7. Atenció i prevenció de la pobresa alimentària mitjançant el disseny d'un programa específic dirigit a la defensa del dret a l'alimentació que garantisca l'accés a una alimentació sostenible i saludable.

DESCRIPCIÓ: Desenvolupar un diagnòstic integral i un programa d'alimentació sostenible dirigit a persones i famílies amb característiques especials de risc d'exclusió social per a informar, previndre i atendre la pobresa alimentària des de l'enfocament del dret a l'alimentació.

A partir dels resultats d'este diagnòstic, es desenvoluparan diferents accions estructurades en tres direccions:

- **ACCESSIBILITAT FÍSICA I ECONÒMICA:** Revisió i inclusió, des de la perspectiva del dret a l'alimentació, dels programes d'ajudes socials dirigits a pal·liar les situacions de pobresa alimentària.

- **INFORMACIÓ I GENERACIÓ DE CAPACITATS:** Desenvolupament de tallers i informació per a la prevenció de malalties derivades d'una mala alimentació per tal de reforçar l'autonomia personal i les capacitats a l'hora de millorar les dietes alimentàries.

- **ACCIONS COMUNITÀRIES:** Identificació de recursos municipals i/o de la societat civil per a desenvolupar accions comunitàries que milloren els patrons alimentaris dels col·lectius en risc a partir de criteris de qualitat, adequació i sostenibilitat.

Este programa es desenvoluparà en col·laboració amb la Regidoria d'Agricultura, Horta i Pobles de València, encarregada de la redacció i coordinació de l'Estratègia Agroalimentària Municipal. Acció relacionada amb un dels objectius de desenvolupament sostenible, l'erradicació de la pobresa i la fam.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció de Servicis Socials Generals – Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	Secció d'Agricultura, Horta i Pobles de València				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €
INDICADORS GENERALS		INDICADORS DE GÈNERE			
– Presentació pública del diagnòstic integral – Data i posada en pràctica d'accions derivades del diagnòstic		– Proporció de dones implicades en el diagnòstic – Proporció de dones beneficiàries de les accions implementades			

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 2.3

Contribuir a la integració laboral de les persones amb més dificultats objectives en el mercat laboral, des del punt de vista que l'ocupació és el factor més important en la inclusió social i que la desocupació és una situació injusta per a les persones que poden i volen treballar.

ACCIÓ 2.3.1. Continuitat i reforç dels programes de suport a la inclusió social i laboral de col·lectius amb especials dificultats: projecte València Inserta, projecte OcupAcció Joves, altres dirigits a persones en exclusió, immigrants sense recursos, dones víctimes de violència de gènere o amb doble vulnerabilitat (dona, immigrant, en exclusió...), etc.

DESCRIPCIÓ: El servei està duent a terme els dos projectes esmentats, que tenen objectius d'inserció laboral. És necessari reforçar-los amb personal i pressupost suficient i/o dissenyar altres projectes per a poder arribar de forma efectiva a la població en exclusió, fonamentalment joves, persones immigrants, dones en situació d'exclusió o víctimes de violència de gènere, etc., incorporant tècniques d'assessorament i acompanyament, és a dir, mètodes molt personalitzats, formació en matèries bàsiques i reforç econòmic a la formació.

També serà necessari arbitrar recursos de suport perquè les dones amb fills o filles puguen accedir a cursos, entrevistes, treballs, etc. Per exemple, mitjançant ludoteques per a descarregar les dones en moments determinats.

El pressupost, que augmenta el de 2018 (182.000 €), cobriria per a 2019 el cost del projecte OcupAcció Joves en tres centres de la ciutat, en despesa de personal, formació en competències clau i remuneracions econòmiques a la formació. A partir de 2020 i per als anys següents es fa constar el pressupost que es preveu per a estendre eixe projecte de tres al conjunt de tots els centres de la ciutat.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral				
ALTRES AGENTS	Altres seccions relacionades				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	75.000 €	226.000 €	226.000 €	226.000 €	226.000 €
INDICADORS GENERALS		INDICADORS DE GÈNERE			
– Persones beneficiàries del projecte València Inserta (a partir de pressupost de 2018)		– Proporció de dones respecte del total de persones beneficiàries			

ACCIÓ 2.3.2. Dinamització sociolaboral en territoris especialment afectats per la desocupació amb persones en risc o exclusió social.

DESCRIPCIÓ: Desenvolupament d'itineraris integrats per a la inserció sociolaboral de persones en situació o risc d'exclusió social de barris molt afectats per la desocupació. S'està desenvolupant amb subvencions per als barris d'Orriols i Natzarret, que en la pràctica cobrix 3 o 4 mesos d'intervenció a l'any. Seria convenient

incorporar estes actuacions, que es valoren molt positivament, a tot l'any i estendre l'experiència a altres barris de característiques similars. El pressupost bàsicament es referir a la despesa de personal, dos professionals per barri (1 treballador/a social o psicòlog/òloga i 1 integrador/a social), que s'aplicarà a partir de 2020.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral				
ALTRES AGENTS	Altres seccions relacionades				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST		120.000 €	120.000 €	120.000 €	120.000 €
INDICADORS GENERALS		INDICADORS DE GÈNERE			
– Persones beneficiàries dels itineraris integrats		– Proporció de dones respecte del total de persones beneficiàries dels itineraris integrats			

ACCIÓ 2.3.3. Intervenció comunitària en xarxa amb entitats del teixit social en els projectes de tipus laboral que s'establisquen.

DESCRIPCIÓ: Es tracta d'ampliar la perspectiva de la inclusió social per la laboral, comptant amb les entitats de la iniciativa social, les empreses d'inserció i altres organitzacions existents en el territori, de manera que es conformen xarxes per al treball conjunt. Les sinergies que es produïxen constitueixen una base que garanteix una millor intervenció que si es treballa només des de l'àmbit públic.

Esta acció establirà la coordinació necessària per a contribuir al desenvolupament de la llei valenciana de foment de la responsabilitat social i la llei d'empreses d'inserció, de manera que es facilite la creació d'ocupació en condicions dignes.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral				
ALTRES AGENTS	Entitats socials presents en el territori				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS					
– Nombre d'entitats que conformen xarxes per a desenvolupar projectes d'inserció social i laboral					

ACCIÓ 2.3.4. Coordinació amb els serveis d'ocupació municipals i autonòmics, coordinant esforços per a la inserció laboral de col·lectius vulnerables.

DESCRIPCIÓ: Tant el Servei municipal d'Ocupació com els serveis autonòmics poden donar suport a l'accés a l'ús de col·lectius que no tenen les mateixes oportunitats que la majoria de la població. Per això és necessari establir mètodes de coordinació que permeten explorar altres possibilitats perquè no totes les persones competisquen en els mateixos escenaris.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral				
ALTRES AGENTS	Servei municipal d'Ocupació. Serveis autonòmics d'ocupació				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS			INDICADORS DE GÈNERE		
<ul style="list-style-type: none"> – Acords adoptats amb els serveis d'ocupació – Persones inserides laboralment arran dels acords adoptats 			<ul style="list-style-type: none"> – Proporció de dones del total de persones inserides laboralment arran dels acords adoptats 		

ACCIÓ 2.3.5. Creació d'un centre especial d'ocupació per a persones amb diversitat funcional intel·lectual.

DESCRIPCIÓ: El CEO previst estarà dirigit a persones amb diversitat funcional intel·lectual que tinguen dificultats en la inserció laboral en empreses ordinàries.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població amb diversitat funcional intel·lectual				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social – Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional				
ALTRES AGENTS	LABORA. Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
			X	X	X
PRESSUPOST			150.000 €	50.000 €	50.000 €
INDICADORS GENERALS			INDICADORS DE GÈNERE		
<ul style="list-style-type: none"> – Data de l'inici del funcionament del CEO – Persones inserides laboralment en el CEO 			<ul style="list-style-type: none"> – Proporció de mujeres del total de personas insertadas laboralmente en el CEO 		

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 2.4

Aplicar l'enfocament de gènere en les intervencions que es fan des dels Serveis Socials amb la finalitat que siguen efectivament equitatives, atés que totes les circumstàncies que afecten les persones en situació de necessitat s'agreugen quan són dones.

ACCIÓ 2.4.1. Detecció de situacions de violència contra les dones des de la pràctica professional dels serveis socials: projecte de cribatge universal, indicadors de desprotecció, etc.

DESCRIPCIÓ: Els serveis socials (CMSS, COMs, CAST, etc.) són un lloc idoni, al costat d'altres com el sanitari, l'educatiu, etc., per a detectar situacions de possible maltractament, agressions, abusos o violència de gènere cap a les dones, adolescents o xiquetes. Es poden utilitzar indicadors de desprotecció, mòduls d'intervenció en plataformes informàtiques, projecte com el del garbellat universal, etc. Eixa detecció permetrà oferir serveis especialitzats a les dones i iniciar-ne la recuperació.

PERSONES BENEFICIÀRIES

Dones en situació de risc o exclusió

AGENT RESPONSABLE

Servici de Benestar Social
Totes les seccions

ALTRES AGENTS

Servici d'Igualtat i Polítiques Inclusives

CRONOGRAMA

2019	2020	2021	2022	2023
X	X	X	X	X

PRESSUPOST

Mitjans propis

INDICADORS DE GÈNERE

- Nombre de dones detectades com a víctimes de maltractament de gènere des dels diferents serveis socials

ACCIÓ 2.4.2. Suport a la conciliació familiar mitjançant l'augment de recursos d'ajudes de menjador, oci i temps lliure, respir per a familiars de dependents, etc.

DESCRIPCIÓ: Si els recursos que servixen de suport i respir a familiars augmenta, les necessitats de conciliació familiar es podran veure facilitades. És per esta raó que eixes mesures hagen de ser reforçades amb majors pressupostos, la qual cosa repercutirà en un major nombre de persones beneficiàries, sobretot dones, perquè persistix el rol femení en les cures.

El pressupost que es fa constar es referix a l'augment amb què s'han dotat les ajudes de menjador en el curs 2018-2019 i que es pretén mantindre en els pròxims anys.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social – Secció de Família, Menors i Joventut – Secció d'Autonomia Personal i Prestacions				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	498.000 €	498.000 €	498.000 €	498.000 €	498.000 €
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
– Augment de la despesa en activitats que poden facilitar a les famílies una major conciliació laboral i familiar			– Nombre de famílies a càrrec de dones del total de famílies beneficiàries		

ACCIÓ 2.4.3. Introducció de criteris o augment de la puntuació en els barems per a accedir a les prestacions municipals de col·lectius de dones que patixen discriminacions múltiples.

DESCRIPCIÓ: Els barems que s'utilitzen per a valorar les diferents ajudes o prestacions econòmiques han d'incloure factors de gènere perquè les dones amb discriminació múltiple siguin valorades convenientment. Són els casos de dones sense llar, en habitatge precari o ruïnós, dones majors que viuen soles sense suport familiar, dones gitanes sense formació i en desocupació, famílies monoparentals femenines amb rendes mínimes, dones amb malaltia mental, dones en prostitució, dones estrangeres no regularitzades i en desocupació, dones amb diversitat funcional en desocupació, dones víctimes de violència de gènere sense recursos, etc.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Dones en situació de risc o exclusió.				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social Seccions que tenen al seu càrrec prestacions econòmiques				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS DE GÈNERE					
– Nombre de prestacions en què s'han modificat els barems amb factors de gènere					

ACCIÓ 2.4.4. Coordinació amb els servicis municipals dirigits a les dones i la igualtat: participació en la Comissió Tècnica Interàrees Municipals per a la Igualtat.

DESCRIPCIÓ: Continuïtat en la participació en la Comissió Interàrees d'Igualtat o altres òrgans per a aportar la contribució dels servicis socials en l'objectiu comú que els servicis municipals avancen en la igualtat entre totes les persones, especialment entre dones i homes.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Dones en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servici de Benestar Social				
ALTRES AGENTS	Servici d'Igualtat i Polítiques Inclusives				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS DE GÈNERE					
– Nombre de sessions de la Comissió Interàrees d'Igualtat a què acudix el Servici de Benestar Social i Integració					

ACCIÓ 2.4.5. Cooperació amb el Pla d'Igualtat per a Empleades i Empleats de l'Ajuntament de València i altres mesures municipals encaminades a aconseguir la igualtat d'oportunitats.

DESCRIPCIÓ: Observança dels continguts del Pla d'Igualtat per a empleades i empleats de l'Ajuntament de València en àrees com l'aplicació del llenguatge no sexista en totes les comunicacions escrites, gràfiques o orals, estadístiques desagregades per sexe, foment de la salut laboral, prioritat de les empleades en accions formatives, utilització de les clàusules socials o incorporació de l'enfocament de gènere en els pressupostos del Servici de Benestar Social i Integració.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Dones en situació de risc o exclusió.				
AGENT RESPONSABLE	Servici de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS	Totes les seccions del servici – Servici d'Igualtat i Polítiques Inclusives				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS DE GÈNERE					
– Accions aplicades en el marc del Pla d'Igualtat o altres mesures					

LÍNIA ESTRATÈGICA 3.

QUALITAT, ÈTICA I BONES PRÀCTIQUES

La qualitat ha de ser un objectiu imprescindible en l'organització del sistema municipal dels serveis socials. Valors com la responsabilitat i l'excel·lència en el treball, el respecte a criteris d'ètica de les organitzacions i l'aprofitament de les pràctiques innovadores han de guiar el desenvolupament de les polítiques socials de la ciutat. És el factor que garantix la capacitat del sistema per a satisfer les necessitats individuals i col·lectives, i permetre realitzar una oferta de serveis públics que superen, fins i tot, les expectatives inicials de la ciutadania a la qual es dirigixen.

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 3.1	Fomentar la qualitat en la gestió dels serveis socials municipals tant de gestió directa com indirecta.				
ACCIÓ 3.1.1.	Definir els criteris de qualitat que han de prevaldre en el conjunt del Servei de Benestar Social i Integració i en la intervenció amb les persones, a través d'un comitè de qualitat, creat a este efecte.				
DESCRIPCIÓ:	Formació d'un grup de treball compost per persones responsables del Servei de Benestar Social i Integració i altres amb experiència o expertes en la matèria que, entre les seues funcions, definisquen des de quins criteris s'han de desenvolupar els serveis socials municipals.				
PERSONES BENEFICIÀRIES	Població atesa des dels serveis socials municipals				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
<ul style="list-style-type: none"> - Data de constitució del comitè de bones pràctiques - Nombre de sessions realitzades a l'any 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporció de dones respecte del total de les persones que conformen el comitè de bones pràctiques 				

ACCIÓ 3.1.2. Actualització i posada en pràctica de les Cartes de Servei, com a instrument de qualitat i compromís de millora amb la ciutadania. Seguiment i difusió de resultats.

DESCRIPCIÓ: Les cartes de servei existixen des de 2010, i se n'han actualitzat només dos. És necessari renovar-les totes, crear les que no existixen i difondre-les al conjunt de la població atesa pels serveis socials municipals. Tot això des d'una perspectiva de gènere. En línia amb el criteri de rendició de comptes i transparència, s'han de difondre també els seguiments anuals que es facen, en el conjunt del servei i en la web municipal.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població atesa des dels serveis socials municipals				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Totes les seccions				
ALTRES AGENTS	Servei d'Avaluació de Serveis i Gestió de la Qualitat				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS					
<ul style="list-style-type: none"> – Nombre de cartes de servei actualitzades – Cartes de servei de les quals es fa el seguiment 					

ACCIÓ 3.1.3. Mesurament del grau de satisfacció de les persones usuàries dels serveis socials municipals, mitjançant instruments específics i periòdicament.

DESCRIPCIÓ: Consulta mitjançant qüestionaris sobre el grau de satisfacció a les persones usuàries dels diferents serveis, que mesuren l'accessibilitat als serveis, a la informació, el bon tracte i que recullen una qualificació global del servei. Esta consulta s'ha de dur-se a terme en tots els serveis que tinguen atenció al públic. Per a facilitar-ne la recollida de la informació i el tractament s'han de proveir mitjans tècnics suficients.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població atesa des dels serveis socials municipals				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Totes les seccions				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X

PRESSUPOST	20.000 €	20.000 €	20.000 €		
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de servicis que introduïxen la consulta a les persones usuàries - Nombre de persones usuàries consultades - Qualificació mitjana que es dóna als servicis 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporció de dones respecte del conjunt de persones usuàries consultades - Qualificació mitjana que es dóna als servicis per part de les dones consultades 				

ACCIÓ 3.1.4. Recepció i anàlisi de les queixes i suggeriments que la ciutadania fa arribar als diferents servicis, i incorporació de les que siguen útils per a millorar-ne el treball.

DESCRIPCIÓ: Sistematitzar la recollida de queixes i suggeriments que arriben als diferents servicis en registres unificats que permeten obtindre informació directa de la ciutadania, que s'han de respondre abans de 10 dies. S'elaborarà periòdicament un informe de resultats que s'haurà de valorar per a incorporar les seues conclusions en la millora dels servicis.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població atesa des dels servicis socials municipals				
AGENT RESPONSABLE	Servici de Benestar Social i Integració - Secció d'Estudis i Planificació				
ALTRES AGENTS	Totes les seccions				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de queixes i suggeriments rebuts, segons el tipus - Temps mitjà de resposta a les queixes i suggeriments - Nombre d'acords adoptats arran de les aportacions rebudes 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporció de dones respecte del total de persones que fan queixes i suggeriments 				

ACCIÓ 3.1.5. Establiment de criteris sobre el tipus de gestió, directa o indirecta, de servicis, programes o projectes del servici, des de la perspectiva de la prioritat de la modalitat pública directa.

DESCRIPCIÓ: El servei ha d'establir uns principis bàsics sobre quins serveis han de tindre gestió directa i quins poden o s'han d'externalitzar. Les conclusions s'han d'incorporar a l'estructura del servei i revertir la gestió que no s'acomode a eixos criteris.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS	Totes les seccions				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			
PRESSUPOST	Mitjans propis				

INDICADORS GENERALS

- Data d'aprovació dels criteris establits

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 3.2 Desenvolupar una política de bones pràctiques i ètica en el treball per a l'aprofitament del capital humà, el talent professional i les noves experiències.

ACCIÓ 3.2.1. Creació d'un comitè d'ètica participatiu que assente les bases dels valors i criteris del servei per a la millora de l'organització.

DESCRIPCIÓ: Constitució d'un grup de treball sobre ètica en l'organització dels serveis socials, compost per persones responsables del Servei de Benestar Social i Integració i altres amb experiència o expertes en la matèria, que desenvolupen una política interna de valors i criteris de millora.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			
PRESSUPOST	Mitjans propis				

INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE
<ul style="list-style-type: none"> - Data de constitució del comitè d'ètica - Nombre de sessions realitzades a l'any 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporció de dones respecte del total de membres que conformen el comitè d'ètica

ACCIÓ 3.2.2. Detecció de bones pràctiques i experiències innovadores tant a l'interior del servei com en altres àmbits. Creació d'una base de dades pública per a difondre-les i d'un fòrum de professionals per al debat, reflexió i incorporació de resultats a la intervenció tècnica.

DESCRIPCIÓ: Cerca d'informació sobre noves experiències relacionades amb els serveis socials per a incorporar en un repositori a l'abast de tot el personal del servei, relacionat amb un fòrum de debat professional.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració - Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	Totes les seccions				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	15.000 €	15.000 €			

INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'experiències innovadores valorades i introduïdes en la base de dades - Nombre d'intervinents en el fòrum 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'experiències innovadores que continguen enfocament de gènere

ACCIÓ 3.2.3. Col·laboració amb l'organisme autonòmic que tinga competències en formació, investigació i qualitat en serveis socials per a promoure i realitzar projectes d'investigació, innovació i qualitat, així com per a rebre suport en planificació, intervenció i avaluació.

DESCRIPCIÓ: Establir una col·laboració específica amb l'organisme autonòmic competent per a plantejar projectes d'investigació, dels quals rebre suport tècnic o financer o dissenyar-ne una coordinació sistemàtica.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració - Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	Totes les seccions				

CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS			INDICADORS DE GÈNERE		
– Nombre d'estudis i investigacions realitzats en col·laboració o coordinació amb el servei autonòmic competent			– Nombre d'estudis i investigacions realitzats relacionats amb temes de dones o igualtat		

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 3.3

Millorar l'atenció que es presta a ciutadans i ciutadanes pel que fa a la defensa i protecció dels seus drets i la solució o superació dels problemes.

ACCIÓ 3.3.1. Descentralització adequada de programes per a l'aproximació dels serveis a les persones i a les seues realitats més immediates. Coordinació entre seccions i centres per a millorar el funcionament d'eixos programes.

DESCRIPCIÓ: Establiment de mesures de descentralització i coordinació entre les diferents seccions del servei, que són els qui definixen els programes i els procediments, respecte dels equips d'atenció primària, que són els qui els executen. Els dos nivells han d'estar integrats de la forma més operativa possible perquè els resultats siguen efectius: comissions per programes, recepció de propostes dels dos nivells, trobades de coordinació...

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població atesa des dels serveis socials municipals				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració Totes les seccions del servei				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS					
– Nombre de comissions, grups de millora, etc., creats per a la coordinació interna del servei					

ACCIÓ 3.3.2. Obertura progressiva de nous centres d'atenció primària bàsica des d'un model d'atenció a zones més reduïdes que permeten arribar de forma més adequada a la població. Registre i autorització d'eixos centres.

DESCRIPCIÓ: L'actual estructura de centres d'atenció primària en onze centres municipals de serveis socials es valora com a insuficient i poc efectiva (pocs centres que s'ocupen d'un gran nombre de població cadascun). Es considera més convenient la creació de centres amb menor zona d'actuació, que facilite la proximitat a la ciutadania. En els pròxims anys, amb la cautela obligada, es pot plantejar la creació de dos centres més en zones especialment sensibles (Russafa i el Cabanyal), però també interessa arribar al districte de Benicalap de forma específica o als Pobles de València, espais de la ciutat llunyans dels centres que hi ha actualment.

El pressupost que es fa constar és una aproximació a la creació de nous centres d'atenció primària.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració - Secció de Serveis Socials Generals				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	250.000 €	250.000 €	250.000 €	250.000 €	250.000 €
INDICADORS GENERALS					
- Nombre i data de l'obertura de nous centres d'atenció primària (CMSS o relacionats amb el CAST)					

ACCIÓ 3.3.3. Distribució de població i barris per centres d'acord amb criteris objectius per tal d'arribar de forma més equitativa a tots els ciutadans i ciutadanes de la mateixa manera.

DESCRIPCIÓ: Establiment de criteris per a distribuir equitativament població per nous centres d'atenció primària, més enllà del simple indicador de població o nombre d'habitants. Per exemple, atenent característiques de la població, necessitats que presenten i factors de risc com la vulnerabilitat, les taxes de pobresa i exclusió, immigració, desocupació, taxes de risc de desprotecció de menors, sexe, etc.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració - Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	- Secció de Serveis Socials Generals - Secció d'Atenció Social a l'Exclusió				

CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS					
– Documents elaborats per a l'establiment de criteris i distribució de zones per centres					

ACCIÓ 3.3.4. Adequació de les plantilles de professionals a les realitats socials de cada centre d'atenció primària o específica.

DESCRIPCIÓ: Cal analitzar les necessitats de personal que cada centre i cada programa requereix per a respondre adequadament a la constitució de plantilles ajustades a les necessitats i a una intervenció eficaç.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	- Secció de Servicis Socials Generals - Secció d'Atenció Social a l'Exclusió - Secció d'Atenció a la Diversitat Social				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS			INDICADORS DE GÈNERE		
– Documents elaborats per a establir criteris i distribució de plantilles per centres i programes – Nombre de noves contractacions i tipus			– Proporció de dones respecte del nombre total de noves contractacions		

ACCIÓ 3.3.5. Ajust del Catàleg de Servicis municipals a la nova normativa i a la programació autonòmica que s'establisca.

DESCRIPCIÓ: L'actual estructura de servicis que presenta el conjunt dels servicis socials municipals s'haurà d'adaptar a la nova normativa que ara es troba en tràmit, la nova Llei de servicis socials inclusius i el Pla estratègic de servicis socials de la Comunitat Valenciana, i adequar els servicis i els recursos humans i materials.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió
-------------------------------	---

AGENT RESPONSABLE	Servici de Benestar Social i Integració – Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	Totes les seccions				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS					
– Canvis en la distribució de servicis i programes motivats per adequació a la nova normativa					

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 3.4

Millorar l'accessibilitat als diferents centres d'atenció primària i la intervenció que s'hi presta per a atendre de manera més immediata les necessitats ciutadanes.

ACCIÓ 3.4.1. Millora dels temps d'atenció a les persones usuàries dels servicis socials per a respondre de forma àgil a les seues necessitats.

DESCRIPCIÓ: Es tracta de respondre de forma més eficient a les demandes de les persones que són ateses en els centres d'atenció primària: retallar llistes d'espera, evitar demores en l'atenció, flexibilitzar horaris de matins i vesprades, però també millorar la gestió des de les seccions a les demandes, sol·licituds i prestacions que es presten des dels centres.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població atesa des dels servicis socials municipals				
AGENT RESPONSABLE	Servici de Benestar Social i Integració Totes les seccions				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				

INDICADORS GENERALS

- Dies en llista d'espera per a donar cita als centres d'atenció primària
- Dies transcorreguts des de la sol·licitud d'ajuda fins a la percepció

ACCIÓ 3.4.2. Millora de l'accessibilitat universal als servicis i centres, tant pel que fa a la informació com a la supressió de barreres de tota mena, per a fomentar-ne la comunicació i la convivència.

DESCRIPCIÓ: Parar atenció a l'accessibilitat universal significa, a més de cuidar que els centres i serveis no tinguent barreres arquitectòniques interiors o exteriors i que no hi haja barreres lingüístiques o de comunicació, facilitar espais més amables per a menors, majors o persones amb diversitat funcional i oferir espais per a la convivència.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població atesa des dels serveis socials municipals				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració Totes les seccions				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				

INDICADORS GENERALS

- Accions de supressió de barreres arquitectòniques exteriors i interiors
- Accions de supressió de barreres lingüístiques
- Nombre d'espais amables per a menors i majors en centres
- Nombre d'espais en els centres cedits per a activitats de convivència o solidaritat a associacions o entitats sense ànim de lucre

ACCIÓ 3.4.3. Simplificació dels procediments administratius perquè la intervenció, les prestacions i els recursos es puguin aplicar amb la màxima agilitat.

DESCRIPCIÓ: Comprén accions com facilitar l'administració electrònica, la cessió de dades que ja posseixen les administracions públiques, la supressió de tràmits innecessaris... Tot això, atenent la possible bretxa digital de les persones usuàries i la protecció de dades de caràcter personal.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població atesa des dels serveis socials municipals.				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració Totes les seccions				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				

INDICADORS GENERALS

- Procediments administratius actualitzats
- Tràmits simplificats
- Nombre de sol·licituds de documentació en poder de les administracions públiques per les plataformes d'interoperabilitat

ACCIÓ 3.4.4. Disseny o actualització d'ordenances i reglaments per als serveis que requerisquen una normativa específica ajustada a la legislació i que reculla criteris de racionalitat, simplificació i proximitat a les necessitats socials de la ciutadania.

DESCRIPCIÓ: Cal regular totes les intervencions amb la ciutadania des de principis de transparència, normativitat i seguretat jurídica i perspectiva de gènere. Per això, tots els programes, prestacions o serveis han de tindre el seu programa escrit i aprovat, així com ordenances o reglament quan siga necessari.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població atesa des dels serveis socials municipals				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració Totes les seccions				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS					
<ul style="list-style-type: none"> - Programes i projectes dissenyats - Ordenances i reglaments aprovats 					

ACCIÓ 3.4.5. Incorporació d'una plataforma informàtica per a la gestió integral de la intervenció professional i la unificació d'aplicacions específiques, cosa que s'ha de complementar amb equipament informàtic suficient.

DESCRIPCIÓ: La complexitat que té el conjunt dels serveis socials municipals requereix una plataforma informàtica suficient per a cobrir les necessitats i exercir una administració eficaç. És important que totes les aplicacions dels diferents programes hi estiguen incorporades i que tinga un manteniment garantit. Tot això d'acord amb la plataforma informàtica autònoma que es pretén dissenyar.

Este projecte requereix, a més, que es compte amb els equipaments informàtics necessaris. És per això que es fa constar el pressupost assenyalat més avall.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població atesa des dels serveis socials municipals				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS	Servei de Tecnologies de la Informació				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X

PRESSUPOST	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
<ul style="list-style-type: none"> - Data d'inici de funcionament de la nova plataforma informàtica - Mòduls incorporats a eixa plataform - Material informàtic adquirit fora dels servicis municipals 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilització de llenguatge inclusiu i de la imatge no sexistes tant en el disseny com en els continguts de la plataforma 				

ACCIÓ 3.4.6. Formació específica al col·lectiu de professionals sobre la millora de l'atenció a les persones, tècniques d'intervenció, pràctiques d'innovació i actualització legislativa.

DESCRIPCIÓ: La formació ha d'estar en el centre de totes les accions relacionades amb la política de recursos humans. És la base de la millora contínua en la intervenció professional. Per això, aspectes com l'actualització de coneixements, l'atenció a les persones, les noves metodologies, el gènere i les polítiques d'igualtat entre dones i homes han d'estar presents en el Pla de formació municipal tots els anys, per a reciclar el personal existent i formar el de nova incorporació.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servici de Benestar Social i Integració - Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	Pla de formació municipal				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de cursos proposats en el Pla de formació amb contingut específic en servicis socials - Persones que assistixen als cursos organitzats 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporció de dones del total de persones que hi assistixen 				

ACCIÓ 3.4.7. Recepció, informació i acompanyament a nous professionals mitjançant el protocol d'incorporació i foment de la figura de la mentoria (assessoria o supervisió de professionals novells per part de professionals veterans).

DESCRIPCIÓ: Per tal d'aplicar les noves incorporacions de personal, és interessant comptar amb la figura de professionals veterans que acompanyen i assessoren els novells. És possible sistematitzar esta figura en els programes, les seccions i els centres, a fi d'assegurar una adequada incorporació a l'organització.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració Totes les seccions				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de noves incorporacions al servei - Incorporacions al servei amb suport de la mentoria 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporció de noves incorporacions de dones amb suport de la mentoria respecte del total 				

LÍNIA ESTRATÈGICA 4.

SOSTENIBILITAT DEL SISTEMA

Els serveis socials municipals han d'assegurar la sostenibilitat en el temps del sistema, que ha de ser econòmica, tècnica i social, no només en termes d'eficàcia, eficiència i qualitat, sinó també pel que fa a l'adequació als canvis normatius, econòmics i socials que es puguen produir.

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 4.1	Assegurar la sostenibilitat econòmica del sistema per a poder respondre adequadament a les necessitats de les persones més vulnerables de la ciutat.				
ACCIÓ 4.1.1. Foment d'un acord global municipal sobre la necessitat que els serveis socials compten amb pressupost suficient per a cobrir les necessitats de la població, xifrat en un mínim del 5 per cent.					
DESCRIPCIÓ: El pressupost del Servei de Benestar Social i Integració de 2017 va representar el 3,7 per cent del pressupost total municipal (agrupant el pressupost de la Regidoria de Serveis Socials i la d'Inserció Social i Laboral). L'acord municipal propiciaria comptar amb el 5 per cent com a mínim per a donar continuïtat a l'acció duta a terme fins ara i poder introduir alguns programes addicionals.					
PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS	Àrees municipals				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS			INDICADORS DE GÈNERE		
<ul style="list-style-type: none"> - Data d'inici i implementació de l'acord - Percentatge de pressupost destinat a serveis socials cada any 			<ul style="list-style-type: none"> - Percentatge del pressupost de serveis socials destinat a accions amb perspectiva de gènere 		

ACCIÓ 4.1.2. Dotació econòmica suficient als programes i projectes que prioritzen l'atenció a les persones més greument excloses i la garantia d'ingressos mínims per a la subsistència.

DESCRIPCIÓ: Els serveis socials han d'assegurar que compten amb pressupost per a garantir uns ingressos mínims a totes les persones en situació d'exclusió greu. El programa PAES, amb el pressupost que té adjudicat, respondrà a estes necessitats ja que la majoria de persones que en són beneficiàries passaran a la renda valenciana d'inclusió, amb la qual cosa alliberaran recursos que podran ser adjudicats a altres persones per a situacions com ara persones sense llar, estrangeres, etc., en absència de la RVI o durant el seu tràmit.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració Totes les seccions				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
- Persones beneficiàries del programa PAES	- Proporció de dones del total de persones beneficiàries				

ACCIÓ 4.1.3. Estudi de l'estructura i organització del Servei de Benestar Social i Integració (seccions, serveis i centres) per a valorar una reestructuració d'acord amb les competències que reculla la legislació vigent i la capacitat real per a arribar de manera adequada a les necessitats de les persones.

DESCRIPCIÓ: Reflexió tècnica i organitzativa sobre l'estructura actual del servei, que valore la idoneïtat segons competències atribuïdes i de factibilitat del contingut. Segons les conclusions d'eixa anàlisi, s'han d'establir els canvis que calguen.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS	Totes les seccions				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			

PRESSUPOST	Mitjans propis
INDICADORS GENERALS	
- Nombre d'accions de reestructuració del servei d'acord amb les competències	

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 4.2	Garantir l'atenció professional suficient al sistema des del convenciment que el personal humà és el principal recurs dels serveis socials, el factor clau en què descansa la intervenció amb les persones i la satisfacció de les seues necessitats.
----------------------------------	---

ACCIÓ 4.2.1. Promoció d'un compromís municipal per a prioritzar la dotació professional suficient d'esta àrea des de l'evidència que atén les necessitats bàsiques de les famílies i les persones més vulnerables.

DESCRIPCIÓ: No és possible realitzar una intervenció adequada sense que els equips de professionals no siguen suficients, per això és necessari arribar a un acord de suficiència de personal. Cal tindre en compte que hi ha un acord de la JGL, de data 16/10/2015, pel qual es declara «l'excepcionalitat de la limitació establida en l'article 21.2 de la Llei 36/2014, de 26 de desembre, de pressupostos generals de l'estat per a l'any 2015, per a cobrir necessitats urgents i inajornables que afecten el funcionament normal de la delegació de Serveis Socials, sector que es considera prioritari per a este ajuntament».

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS	Àrees municipals				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X			
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS		INDICADORS DE GÈNERE			
<ul style="list-style-type: none"> - Data i contingut del compromís municipal - Nombre de noves contractació i tipus 		<ul style="list-style-type: none"> - Proporció de dones del total de noves incorporacions 			

ACCIÓ 4.2.2. Col·laboració amb el Servei de Personal i les organitzacions sindicals amb representació municipal per a l'ajustada dotació de recursos humans, la formació, la qualitat i les adequades condicions de treball, a través de la Mesa Tècnica Sindical.

DESCRIPCIÓ: Tant el Servei de Personal com les organitzacions sindicals són imprescindibles per a assegurar la plantilla adequada a les competències del servei. Ja hi ha la Mesa Tècnica Sindical, dependent de la Mesa General de Negociació, que és convenient reforçar perquè hi col·labore per tal d'assolir les millors dotacions de plantilla.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS	Servei de Personal Mesa Tècnica Sindical				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS					
- Nombre de reunions i acords amb el Servei de Personal i la Mesa Sindical					

ACCIÓ 4.2.3. Interdisciplinarietat en la plantilla i en els equips professionals dels centres d'atenció primària bàsica i específica.

DESCRIPCIÓ: És necessari assegurar que la plantilla de Servicis Socials compte amb les figures necessàries per a conformar equips interdisciplinaris. L'avantprojecte de la Llei de servicis socials inclusivus recull que en els centres d'atenció primària estaran presents les figures amb titulació universitària en les disciplines o àrees de coneixement de treball social, educació social i psicologia. A més, en estos centres, en les seccions i en altres centres es comptarà amb professionals de l'administració general, de suport jurídic, de les ciències socials, de formació professional del grup de servicis socioculturals i a la comunitat i personal de suport administratiu i subaltern.

Per als equips d'àrea es comptarà amb professionals que compten amb formació especialitzada en algun dels àmbits d'infància i adolescència, violència de gènere, igualtat o diversitat funcional, entre altres.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
-------------------------------	---	--	--	--	--

AGENT RESPONSABLE	Servici de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS	Servici de Personal Mesa Tècnica Sindical				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS					
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de perfils professionals en els equips professionals - Nous perfils professionals incorporats al servici 					

ACCIÓ 4.2.4. Recepció de propostes i aportacions de millora de l'organització o de la gestió per part del conjunt de la plantilla. La mesa del servici, els comitès de qualitat i ètica i la mesa tècnica sindical les valorarà i elevarà acords per a aplicar-les.

DESCRIPCIÓ: El col·lectiu de professionals de les plantilles dels diferents servicis són les persones més informades sobre les necessitats socials i dels millors mitjans existents per a fer-los front. Per això cal canalitzar mitjançant propostes eixa informació, valorar-les i, si és convenient, introduir-les com a millores.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servici de Benestar Social i Integració - Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	Tota la plantilla				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS					
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de propostes i aportacions formulades 					

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 4.3

Vetlar per l'adequació del sistema a la realitat social i als canvis que es puguen produir en els àmbits demogràfics, econòmics, legislatius, etc. a través d'instruments de participació social.

ACCIÓ 4.3.1. Continuitat del Consell d'Acció Social i foment i millora de la participació de les entitats que en formen part.

DESCRIPCIÓ: El Consell d'Acció Social funciona des de 1995, temps durant el qual ha passat per diferents fases però sempre ha estat conformat per un nombre important d'entitats. Cal donar-hi continuïtat perquè és un òrgan de col·laboració important i promoure la màxima participació de les entitats que en formen part, plantejar noves polítiques, oferir que plantegen propostes o suggeriments, etc.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS	Components del Consell d'Acció Social				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS	INDICADORS DE GÈNERE				
<ul style="list-style-type: none">- Nombre de sessions del Consell d'Acció- Assumptes en què el Consell forma part activa	<ul style="list-style-type: none">- Nombre de dones i homes que componen el Consell d'Acció Social				

ACCIÓ 4.3.2. Col·laboració amb altres òrgans municipals de participació relacionats amb el benestar social.

DESCRIPCIÓ: Els Servicis Socials han d'estar presents en els òrgans col·legiats municipals en els quals tinga incumbència la seua activitat, com a forma de desenvolupar la coordinació i la col·laboració de forma ordenada. Entre ells el Consell de Persones Majors, Consell d'Immigració, Consell de Cooperació, Consell de Dons i per la Igualtat, Consell d'Habitatge, Mesa de coordinació agro alimentària, Consell Municipal de la Discapacitat / Diversitat Funcional, etc.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
-------------------------------	---	--	--	--	--

AGENT RESPONSABLE	Servici de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS			INDICADORS DE GÈNERE		
- Nombre de consells dels quals forma part el Servei de Benestar Social i Integració			- Sessions del Consell de les Dones i per la Igualtat en què paritipa Benestar Social		

ACCIÓ 4.3.3. Coordinació amb els sistemes de salut, educació, justícia, dones i igualtat, etc. mitjançant òrgans creats a este efecte (meses sectorials, trobades periòdiques...), i adequació de les actuacions respectives en territoris concrets.

DESCRIPCIÓ: La coordinació és un objectiu en si mateix per als servicis socials, més encara quan parlem d'altres sistemes amb què es relaciona. No obstant això, eixa coordinació ha d'estar sistematitzada perquè siga efectiva, per això les taules sociosanitàries, els acords sectorials, les aules compartides del sistema educatiu o el Programa Municipal d'Absentisme Escolar, etc., poden ser-ne instruments vàlids.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servici de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS			INDICADORS DE GÈNERE		
- Nombre d'òrgans creats per a la coordinació amb els sistemes de salut, educació, justícia, etc.			- Components dels òrgans de coordinació desagregats per sexe		

ACCIÓ 4.3.4. Participació en els òrgans i consells autonòmics de participació que es creen arran de la nova legislació en servicis socials, ara en tràmit.

DESCRIPCIÓ: Esta acció respon a la necessitat d'adequar els continguts dels servicis socials municipals a la nova llei quan s'aprove. Atés que hi està prevista la creació de diversos òrgans de participació, és convenient formar-ne part ja que l'Ajuntament de València és el més gran de la Comunitat Valenciana i pot aportar i recaptar important informació.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servici de Benestar Social i Integració				
ALTRES AGENTS					
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS		INDICADORS DE GÈNERE			
- Nombre d'òrgans i consells d'autonòmics en què participa		- Components dels òrgans i consells en què participa desagregats per sexe			

OBJECTIU ESPECÍFIC N: 4.4

Promoure la coordinació entre les diferents àrees municipals relacionades amb els servicis socials i l'atenció a les persones en les seues necessitats bàsiques.

ACCIÓ 4.4.1. Creació d'una comissió interàrees per al seguiment d'este pla, que tinga la capacitat d'unificar actuacions i treballar cap a objectius comuns amb altres servicis municipals.

DESCRIPCIÓ: Atés que el contingut d'este pla incumbix a població que també és objecte d'altres servicis es proposa la creació d'una comissió que assegure el seguiment i l'execució del pla i servisca per a unificar criteris i actuacions. Estos servicis serien els de Persones Majors, Cooperació i Migracions, Dones i Igualtat, Vivenda, Ocupació, Educació...

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població en situació de risc o exclusió				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	Altres servicis municipals relacionats				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS			INDICADORS DE GÈNERE		
<ul style="list-style-type: none"> – Data de creació i inici de la Comissió Interàrees – Nombre de sessions de la Comissió Interàrees 			<ul style="list-style-type: none"> – Composició desagregada per sexe de la Comissió Interàrees 		

ACCIÓ 4.4.2. Acords sistematitzats amb altres servicis municipals sobre coordinació i col·laboració que es puguen plasmar en projectes d'actuació conjunta i que formen part del Pla municipal d'inclusió social.

DESCRIPCIÓ: Recollir en documents creats a este efecte, com procediments, itineraris, diagrames, etc., els acords que s'adopten en matèria d'intervenció sobre poblacions determinades, a fi que els continguts puguen formar part del disseny del futur III Pla d'inclusió.

PERSONES BENEFICIÀRIES	Població atesa des dels servicis socials municipals				
AGENT RESPONSABLE	Servei de Benestar Social i Integració – Secció d'Estudis, Planificació i Formació				
ALTRES AGENTS	Altres servicis municipals relacionats				
CRONOGRAMA	2019	2020	2021	2022	2023
	X	X	X	X	X
PRESSUPOST	Mitjans propis				
INDICADORS GENERALS			INDICADORS DE GÈNERE		
<ul style="list-style-type: none"> – Data dels acords sistematitzats amb els diferents servicis 			<ul style="list-style-type: none"> – Nombre d'acords amb els servicis que es plasmen en projectes que inclouen actuacions específiques en dones i igualtat 		

PLA DE
**SERVICIS
SOCIALS**
DE LA CIUTAT DE VALÈNCIA
2019-2023



Aprovat en el Ple municipal
del 15 de novembre de 2018



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS
REGIDORIA D'INSERCIÓ SOCIOLABORAL