



# **PLA ESTRATÈGIC SERVICIS SOCIALS 2024-2026**

<b>PRESENTACIÓ</b> .....	<b>3</b>
<b>1.-ELS SERVICIS SOCIALS MUNICIPALS</b> .....	<b>4</b>
1.1.- CONTEXT NORMATIU I CONCEPTUAL DELS SERVICIS SOCIALS.....	4
a) Context normatiu .....	4
b) Les competències municipals.....	6
c) Marc conceptual i funcional .....	6
<b>2.- DIAGNÒSTIC</b> .....	<b>11</b>
2.1.- LA CIUTAT.....	11
a. Dades sociodemogràfiques .....	11
b. Àrees vulnerables.....	14
c. Les entitats del tercer sector i el voluntariat .....	17
d. L'aproximació als objectius de desenvolupament sostenible.....	19
2.2.- ELS SERVICIS SOCIALS MUNICIPALS .....	25
a. L'acció municipal .....	25
b. L'organització .....	29
<b>3.- METODOLOGIA I PARTICIPACIÓ</b> .....	<b>34</b>
Equip responsable.....	35
Procés participatiu .....	36
Elaboració de l'esborrany del Pla .....	36
<b>4 - MISSIÓ, VISIÓ, I PRINCIPIS INSPIRADORS DEL PLA</b> .....	<b>37</b>
Missió .....	37
Visió.....	37
Valors i principis rectors.....	37
<b>5. LÍNIES ESTRATÈGIQUES, OBJECTIUS I ACCIONS.</b> .....	<b>40</b>
LÍNIA ESTRATÈGICA 1. CONSOLIDACIÓ DELS SERVICIS SOCIALS COM A REFERENT PER A LA CIUTADANIA .....	40
LÍNIA ESTRATÈGICA 2. ATENCIÓ A LES PERSONES AMB ENFOCAMENT PREVENTIU I COMUNITARI.....	45
LÍNIA ESTRATÈGICA 3. DETECCIÓ DE NOVES NECESSITATS EMERGENTS .....	49
LÍNIA ESTRATÈGICA 4. QUALITAT I BONES PRÀCTIQUES .....	52
<b>6.- AVALUACIÓ I SEGUIMENT DEL PLA</b> .....	<b>56</b>
<b>7.- TRANSPARÈNCIA</b> .....	<b>57</b>
<b>8. ANNEXOS</b> .....	<b>58</b>
8.1- Informe impacte de gènere .....	58
8.2- Informe d'impacte d'infància .....	61
8.3- Fitxes de seguiment .....	63

# PRESENTACIÓ

El Pla Estratègic de Servicis Socials de l'Ajuntament de València és l'instrument fonamental de planificació, alhora que una guia per a la gestió dels Servicis Socials municipals. Tal instrument estratègic d'ordenació i direcció d'actuacions, ha de basar-se en els principis de planificació establits en la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Servicis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana (d'ara en avant Llei 3/2019): Coordinació, col·laboració i cooperació entre les administracions públiques; proximitat; eficiència en l'organització i aprofitament integral i eficaç de les prestacions; qualitat dels servicis públics i integració de perspectives socials.

És, per tant, el document que articula tot el conjunt de línies, objectius i accions que donan resposta a les necessitats de les persones en esta matèria; en este sentit, és la ferramenta fonamental per a estructurar i desenvolupar la política local en matèria de Servicis Socials.

El sistema de Servicis Socials, ha passat de ser un sistema que atenia exclusivament a determinats col·lectius a ser un sistema amb caràcter universal, que atén les persones amb un model d'atenció més pròxim i adaptat a les seues necessitats. Especialment, a partir de la publicació de la Llei 3/2019, es pretén consolidar un sistema de Servicis Socials que millore la qualitat de vida de les persones. Un sistema que pretén ser més preventiu i proactiu i en el qual els i les professionals tinguen un paper més actiu en la planificació i avaluació dels servicis. El disseny d'este pla pretén avançar cap a la consecució d'estos objectius.

Surgeix també amb la vocació de ser un pla participat en el qual el personal tècnic que treballa en la Delegació de Servicis Socials puga aportar tot el seu coneixement i experiència per a, en definitiva, construir un pla amb visió de futur, realista i capaç de secundar i afavorir el benestar de les persones que viuen a la nostra ciutat.

Este Pla forma part del compromís de l'Ajuntament per impulsar una ciutat més justa i equitativa, incrementar la qualitat de vida de les persones i posar-les en el centre de la nostra atenció.

# 1.-ELS SERVICIS SOCIALS MUNICIPALS

## 1.1.- CONTEXT NORMATIU I CONCEPTUAL DELS SERVICIS SOCIALS

### a) Context normatiu

El marc jurídic que sosté la actual configuració del Sistema Públic de Servicis Socials és ampli i complex. Surgix de la Constitució Espanyola en 1978, i amb posterioritat, dels tractats europeus vinculants, lleis d'àmbit nacional i autonòmic, ordenances municipals i una altra normativa sectorial que té una incidència directa en el sistema. Des de la publicació d'aquell primer marc constitucional i fins a la publicació de la vigent Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Servicis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana, s'ha avançat considerablement des del punt de vista normatiu, tant en el pla sectorial com en l'esfera jurídica de drets enfront de l'actuació de l'administració; en este sentit, mereix una atenció especial la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú<sup>1</sup>, ja derogada i substituïda per la vigent Llei 39/2015 d'1 d'octubre, que va marcar una fita sense precedents al institucionalitzar el concepte de ciutadania com a interlocutora de l'administració i destinatària de la seua activitat; la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència pel seu caràcter innovador i l'avanç que la seua entrada en vigor va suposar en l'adquisició de drets socials; la normativa Europea i Nacional en matèria de protecció de dades desenvolupada a conseqüència de l'acceleració dels processos tecnològics i en definitiva, tota la normativa específica estatal i autonòmica en matèria de protecció de la infància, d'igualtat, de violència de gènere, d'immigració, etc.

La Renda Valenciana d'Inclusió de la Comunitat Valenciana regulada en Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat, va marcar una fita important en la lluita contra la desigualtat. Esta llei pretén donar resposta a l'augment del número i heterogeneïtat de les situacions de risc i empobriment, que afecten a sectors cada vegada més amplis de la societat de la Comunitat Valenciana.

L'Ingrés Mínim Vital es va aprovar en 2020, arribant-se a consolidar al desembre de 2021 amb l'aprovació de la Llei 19/2021, de 20 de desembre, en un context d'exigència i necessitat, a conseqüència de la situació de pobresa i desigualtat existent i a l'increment de la vulnerabilitat econòmica i social ocasionada per la COVID-19, desembocant en una profunda crisi sanitària i social que va confirmar la necessitat de posar en marxa un mecanisme de garantia d'ingressos d'àmbit nacional.

Finalment i en un altre pla, resulten d'especial interès els compromisos adquirits per la Generalitat en el compliment dels objectius de desenvolupament sostenible en l'Agenda 2030.

Tot este marc normatiu ha anat configurant un sistema dirigit a reduir les desigualtats econòmiques i a generar una xarxa per la inclusió social en relació amb altres sistemes, no

---

<sup>1</sup> Esta llei se cita com el primer referent a l'hora de parlar de "ciutadania". En este sentit esta llei està derogada per l'actual Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

obstant això, el sistema presentava disfuncionalitats que la nova llei de Servicis Socials pretén atendre.

La vigent Llei 3/2019 propugna els Servicis Socials en la Comunitat com un sistema públic i universal que es configura com el quart pilar de l'Estat de Benestar i es caracteritza per reconèixer les prestacions d'este sistema com un dret subjectiu de les persones amb residència efectiva a la Comunitat Valenciana.

Igualment, i d'acord amb la Comissió Europea, declara els Servicis Socials com a servicis d'interés general, essencials, que presten una atenció integral centrada en la persona, família o unitat de convivència, i vertebraren la cohesió social i territorial.

Les modificacions que introduïx la vigent llei de Servicis Socials Inclusius, cal llegir-les en funció del context que s'havia generat amb les primeres regulacions en matèria de Servicis Socials.

El primer marc regulador del Sistema de Servicis Socials en la Comunitat Valenciana va derivar de la Llei de la Generalitat 5/1989, de 6 de juliol, de Servicis Socials de la Comunitat Valenciana, que va nàixer de la necessitat de regular el sistema públic de Servicis Socials i que es va vertebrar sobre tres eixos fonamentals:

a. El desenvolupament de drets socials amb l'objectiu de pal·liar els desequilibris territorials, amb especial atenció a grups amb necessitats específiques.

b. La responsabilitat de l'administració en la planificació, gestió i avaluació d'aquells recursos que promouen la llibertat i la igualtat efectiva de persones i col·lectius.

c. La regulació de la iniciativa social a fi d'evitar paral·lelismes i solapaments en la provisió dels servicis.

La normativa posterior no va introduir modificacions substantives pel que es va generar un context d'uns servicis socials disperss, poc coordinats i desiguals.

La llei 3/2019 introduïx modificacions encaminades cap a una nova distribució territorial i funcional del sistema de Servicis Socials. Estes modificacions troben la seua concreció i desenvolupament legislatiu en decrets que són fonamentals a l'hora de comprendre la nova estructura i dissenyar la nova organització de les Àrees de Servicis Socials on té lloc la prestació de l'Atenció Primària bàsica i específica. Entre estos destaquen: Decret 59/2019, de 12 d'abril, del Consell, d'Ordenació del Sistema Públic Valencià de Servicis Socials. Decret 34/2021, de 26 de febrer, del Consell, de Regulació del Mapa de Servicis Socials de la Comunitat Valenciana. Decret 38/ 2020 de 20 de març, del Consell, de Coordinació i Finançament de l'Atenció Primària de Servicis Socials, en el qual s'establix el marc per a la coordinació interadministrativa i l'estabilitat del finançament a través de la ferramenta del conveni Programa, i el Decret 27/2023 de 10 de març, del Consell, pel qual es regulen la Tipologia i el Funcionament dels Centres, Servicis i Programes de Servicis Socials.

Quant al marc de referència local mereixen atenció a més del Pla de Servicis Socials vigent fins a final de 2023, el Pla d'Inclusió i Cohesió Social 2021-2025, els plans intersectorials i l'Estratègia Urbana València 2030, que és el pla de ciutat per a la dècada vinent, que vol definir el

govern municipal amb la col·laboració de tots els agents socials. Igualment són de destacar les ordenances i reglaments vigents en matèria de Servicis Socials.

En definitiva, en els últims anys, s'ha produït un desenvolupament normatiu molt destacat en la matèria, així com en la Cartera de Prestacions i Servicis del Sistema Públic Valencià de Servicis Socials; en este context cobra una especial rellevància el marc normatiu quant a l'adaptació que han de realitzar els Servicis Socials Municipals.

## **b) Les competències municipals**

D'acord amb la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Servicis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana, els municipis, per si sols o agrupats, tindran les competències pròpies següents:

1. Detecció i estudi de les situacions de necessitat social en el seu àmbit territorial, fomentant la col·laboració amb tots els seus agents socials.
2. La provisió i la gestió dels Servicis Socials d'Atenció Primària de caràcter bàsic als quals fa referència l'article 18.1.
3. La dotació d'espais, equipaments i el personal suficient i adequat per a la provisió de les prestacions de l'Atenció Primària.
4. Els servicis d'infància i adolescència, violència de gènere i masclista, diversitat funcional o discapacitat i trastorn mental crònic de l'Atenció Primària de caràcter específic regulats en la present llei.
5. La col·laboració en les funcions d'inspecció i control de la qualitat d'acord amb la legislació autonòmica.
6. La supervisió de casos, la formació, l'assistència tècnica i l'orientació de les persones professionals del Sistema Públic Valencià de Servicis Socials del seu àmbit competencial.
7. La garantia de la suficiència financera, tècnica i de recursos humans de les prestacions garantides que siguen objecte de la seua competència dins del Sistema Públic Valencià de Servicis Socials, amb la col·laboració de la Generalitat o la Diputació provincial corresponent.
8. Qualsevol altra competència que els siga atribuïda per una disposició legal i per la normativa.

## **c) Marc conceptual i funcional**

L'estructura funcional dels Servicis Socials Municipals respon al que s'establix en la normativa vigent i a la implementació d'un nou model d'organització i funcionament dels Servicis Socials (MOF). Este nou model pretén integrar de manera ordenada i sistemàtica en un únic

document la informació bàsica relativa als antecedents, el marc jurídic administratiu actual, les atribucions, l'estructura orgànica i funcions de les entitats en relació amb el nou Sistema Públic Valencià de Servicis Socials, contribuint a l'orientació del personal, facilitant el seu treball i al mateix temps proporcionant un esquema funcional a fi de realitzar possibles reestructuracions.

- **ÀMBIT FUNCIONAL**

La llei 3/19 estableix que el sistema de Servicis Socials s'estructura funcionalment en dos nivells d'atenció: Atenció Primària i atenció Secundària. Al seu torn, en relació amb l'Atenció Primària es distingixen dos nivells d'actuació: de caràcter bàsic i de caràcter específic. L'Atenció Primària és el primer referent en informació, assessorament prevenció i diagnòstic, té caràcter universal, disposa de servicis i prestacions i té un enfocament comunitari.

### **ATENCIÓ PRIMÀRIA**

#### **FUNCIONS:**

- a) Informació, orientació i assessorament a tota la població facilitant el seu coneixement i accés a les prestacions.
- b) Valoració i diagnòstic de la situació individual o social de la persona, família o unitat de convivència i de l'entorn comunitari.
- c) Elaboració, implementació, seguiment i avaluació del pla personalitzat d'intervenció social.
- d) Intervenció interdisciplinària, a fi de millorar la situació social de la persona, família o unitat de convivència i de donar resposta a les situacions de necessitat, vulnerabilitat o risc.
- e) Prescripció de la intervenció més adequada i implementació d'esta, d'acord amb les característiques de la necessitat social.
- f) Acompanyament, mediació i seguiment al llarg de tot el procés d'intervenció, tant si este es desenvolupa en el Sistema Públic Valencià de Servicis Socials, com si és compartit en altres àmbits de sistemes de protecció social.
- g) Gestió i avaluació de les prestacions necessàries per a l'atenció de la situació de necessitat de les persones.
- h) Desenvolupament dels processos de diagnòstic, gestió i intervenció de les prestacions necessàries per a l'atenció de les persones en situació de dependència, d'acord amb la planificació i el finançament de la Generalitat, així com amb la normativa estatal en matèria de Servicis Socials de promoció de l'autonomia personal.
- i) Coordinació amb altres professionals en la detecció i identificació d'espais vulnerables.
- j) Col·laboració i coordinació amb l'Atenció Primària de caràcter específic i l'Atenció Secundària, així com amb altres sistemes públics de protecció social, sota el principi d'unitat d'acció.

k) Treball en xarxa i coordinació tècnica amb les entitats d'iniciativa social que desenvolupen programes en el territori, així com l'orientació tècnica a estes entitats.

l) Foment de la solidaritat i de la participació activa de la ciutadania, a través de l'animació comunitària i de programes de cooperació social que impulsen la iniciativa social, l'associacionisme i el voluntariat social.

m) Assessorament tècnic específic en matèria de migració i refugi, diversitat funcional o discapacitat, situacions de discriminació, delictes d'odi, addiccions, tuteles i altres.

n) Quantes unes altres tinguen atribuïdes o els siguen encomanades per la normativa vigent i el seu desenvolupament reglamentari.

o) Promoció d'actuacions en matèria d'igualtat en l'àmbit territorial de referència.

2. L'Atenció Primària de caràcter específic realitza les següents funcions:

a) Intervenció integral en el nucli familiar o relacional mitjançant suports concrets davant situacions de faltes, amb la finalitat de preservar a les persones en el seu entorn social, afavorint la seua inclusió mitjançant suports tècnics concrets o intervencions específiques de caràcter ambulatori.

b) Implementació de programes i actuacions que afavorisquen la inclusió social de grups vulnerables amb característiques homogènies.

c) Col·laboració i coordinació amb l'Atenció Primària de caràcter bàsic o amb l'Atenció Secundària i amb altres agents institucionals del Sistema Públic Valencià de Servicis Socials, sota el principi d'unitat d'acció i, si és el cas, en l'elaboració, implementació, seguiment i avaluació del pla personalitzat d'intervenció social.

d) Desenvolupament d'estratègies d'apoderament personal i promoció de l'autonomia, així com la promoció d'actuacions formatives, ocupacionals, socioeducatives i d'inclusió social per a la seua població de referència.

e) Assessorament, prevenció i rehabilitació, si és el cas, davant situacions de vulnerabilitat o risc al llarg del cicle vital de les persones.

f) Seguiment del Pla personalitzat d'intervenció social.

g) Acompanyament, atenció integral i protecció davant situacions de vulnerabilitat, risc o desprotecció individual i familiar.

i) Quantes altres tinguen atribuïdes o siguen encomanades per la normativa vigent i el seu desenvolupament reglamentari.



---

## NIVELLS

D'ACTUACIÓ.	Caràcter <b>BÀSIC</b> :	Caràcter <b>ESPECÍFIC</b> :
	- Generalista	- Singularitat de l'atenció i intervenció requerida i oferida.
	- Polivalent	- En funció de la naturalesa de les situacions i de la intensitat de les prestacions.

---

## ATENCIÓ SECUNDÀRIA

---

### FUNCIONS:

- Valoració i diagnòstic de major especialització tècnica, que no puga abordar l'Atenció Primària.
- Adaptació i, si és el cas, elaboració del Pla personalitzat d'intervenció social, en col·laboració amb l'Atenció Primària, en les situacions en les quals es requereisca una intervenció conjunta.
- Gestió, coordinació i avaluació de les prestacions que conformen l'Atenció Secundària, en el marc de la normativa que les regule.
- Integració de les intervencions amb les pròpies de l'Atenció Primària i complementarietat i sinergia amb altres sistemes públics vinculats a la inclusió social i a l'autonomia personal.
- Suport tècnic, col·laboració i assessorament als equips de professionals de la zona bàsica i de l'àrea de Servicis Socials.
- Coordinació i col·laboració amb l'Atenció Primària i amb altres agents institucionals del Sistema Públic Valencià de Servicis Socials, sota el principi d'unitat d'acció.

Quantes altres tinguen atribuïdes o siguen encomanades per la normativa vigent.

- **ÀMBIT TERRITORIAL**

Els nivells territorials de planificació i gestió del Sistema Públic Valencià de Servicis Socials són:

- Zona bàsica de Servicis Socials
- Àrea de Servicis Socials
- Departament de Servicis Socials

La ciutat de València constituïx un departament i l'Ajuntament ha definit 13 àrees de Servicis Socials.

Els Centres Municipals de Servicis Socials (CMSS) són l'estructura fonamental en la qual es presten els diferents servicis propis de l'Atenció Primària bàsica i específica<sup>2</sup>. Constituïxen la unitat més pròxima a la ciutadania del Sistema Públic de Servicis Socials a la Ciutat de València.

- **LES COMISSIONS DE COORDINACIÓ TÈCNICA**

La Llei 3/2019 de 18 de febrer, de la Generalitat de Servicis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana preveu la creació de tres comissions, estes són les que donen cohesió al nou model d'organització i funcionament dels Servicis Socials.

<b>COMISSIONS</b>	<b>FUNCIONS</b>
COMISSIÓ ORGANITZATIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Coadjuvar en la valoració i disseny de l'organització funcional.</li> <li>b) Adaptar ferramentes i instruments.</li> <li>c) Garantir la unitat d'acció.</li> <li>d) Dissenyar i evaluar el Pla Estratègic local.</li> <li>e) Elevar al Ple l'aprovació del Pla Estratègic local.</li> <li>f) Coordinar-se amb servicis d'àrea i zona.</li> </ul>
COMISSIÓ D'INTERVENCIÓ SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tindre coneixement dels Plans Personalitzats d'Intervenció Social i supervisar aquells que es considere oportú.</li> <li>b) Garantir el treball en xarxa i la interdisciplinarietat.</li> <li>c) Realitzar el seguiment i avaluació del PPIS.</li> <li>d) Motivar i implicar les persones afectades.</li> <li>e) Coordinar-se amb altres sistemes d'intervenció.</li> <li>f) Afavorir la consolidació dels canvis aconseguits.</li> <li>g) Proposar la declaració/ cessament de situació de risc, proposta de desemparament o proposta d'incapacitació o tuteles.</li> <li>h) Proposta d'incapacitació i tuteles.</li> <li>i) Derivació al APE i A. Secundària.</li> </ul>
COMISSIÓ DE VALORACIÓ I SEGUIMENT DE PRESTACIONS ECONÒMIQUES	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Garantir i reforçar el manteniment de criteris homogenis en la resolució de les ajudes.</li> <li>b) Aprovar o denegar l'ajuda sol·licitada en funció de la proposta tècnica.</li> <li>c) Requerir a la persona tècnica instructora de l'expedient l'ampliació de l'informe proposta si escau.</li> <li>d) Elevar a l'òrgan competent les propostes perquè es dicte resolució.</li> <li>e) Assessorar l'equip i resoldre els dubtes i incidències que siguen elevades a la comissió.</li> </ul>

<sup>2</sup> Amb tot, dins dels recursos de l'Ajuntament de València es completa la resta d'Atenció Primària específica que no s'ofereix en els CMSS

## 2.- DIAGNÒSTIC

En este apartat es presenta el diagnòstic que precedix al Pla Estratègic. A partir de la selecció, descripció i interpretació d'una sèrie de dades i des de la perspectiva dels Servicis Socials i el seu marc d'intervenció, ens aproximem a la realitat de la ciutat de València.

En primer lloc, s'oferixen dades sociodemogràfics, així com la seua evolució durant els últims anys sempre que siga possible accedir a les seues sèries longitudinals. A continuació ens aproximem a l'estudi "Àrees Vulnerables a la ciutat de València" (2022) que ens oferix l'Oficina Estadística de l'Ajuntament de València. En este cas, s'oferix la reelaboració d'esta informació centrada en els barris i els CMSS com a unitats bàsiques d'anàlisi territorial.

En segon lloc, el diagnòstic contempla l'anàlisi de les entitats del Tercer Sector i el voluntariat a partir del "Estudi diagnòstic de les entitats i persones voluntàries del tercer sector d'acció social i soci sanitari" (2023) elaborat per la Universitat de València a petició de la Delegació de Servicis Socials de l'Ajuntament de València.

En tercer lloc, el diagnòstic arreplega a partir dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), alguns indicadors sobre la ciutat que es poden desagregar per CMSS i que tenen rellevància des de la perspectiva dels Servicis Socials.

Per últim, inclou també una part dedicada als Servicis Socials Municipals com a organització, incloent-hi les debilitats, les fortaleeses i els reptes que han d'afrontar.

### 2.1.- LA CIUTAT

#### a. Dades sociodemogràfiques

Les dades sociodemogràfiques de la ciutat s'oferixen des d'una perspectiva longitudinal que arreplega la seua evolució en els últims anys.

A pesar que les variacions i els canvis registrats en la sèrie no han sigut molt significatius si val la pena recordar que el període va tindre un moment d'excepcionalitat durant la pandèmia de COVID 19.

En primer lloc, segons el padró municipal d'habitants, València compta al gener de 2023 amb 809.501 persones empadronades el que suposa un lleuger augment si prenem com a referència el període 2015-2023. D'esta xifra, seguint la distribució per sexes, el 52,5% són dones i el 47,5% homes.

Quant a unitats familiars el total de la població de la ciutat es distribueix en 345.776 unitats de les quals, un 35,2% són llars unipersonals. A més, prop del 60% del total de les persones que viuen en estes llars unipersonals són dones. Una altra dada important, i a la qual tornarem més endavant, és que un 21,6% del total de les llars estan formats exclusivament per persones majors de 65 anys. Durant els últims anys, la tendència és a la reducció de la grandària de les llars i a la feminització de les llars unipersonals.

En segon lloc, segons la distribució per edats, un 15,5% de la població és menor de 18 anys i les persones en edat activa (16 a 64 anys) suposen el 64,9%. Amb tot, les persones de 65 anys i més, formen el 21,5% de la població i, en esta franja d'edat, la proporció de dones és significativament major a la dels homes. La tendència sobre aquest tema avança cap a l'envelliment i feminització de la població en les seues cohorts d'edat més avançada. Així, la mitjana d'edat se situa en 2023 en 44,9 anys i ha anat augmentant en el període de referència, en augmentar l'esperança de vida i reduir-se la natalitat.

Una altra dada relacionada amb la tendència que s'observa en els últims anys, és l'increment de l'índex d'envelliment<sup>3</sup>, situant-se per a 2023 en un 156,8%. També la població sobre envellida<sup>4</sup> (majors de 80 anys) segueix en augment i aconseguix un valor de 15,9% sobre el total de les persones majors de 65 anys. En relació estreta amb estes dades, es troba l'Índex de Dependència<sup>5</sup> que per a 2023 se situa en un 54,1%, xifra que va en augment, a causa de l'envelliment de la població i no tant per la variació en la natalitat.

En tercer lloc, la població estrangera se situa en un 16,5%, xifra que s'ha incrementat en un 2% en l'últim any, però que no obstant això tendix a estabilitzar-se si s'observa una sèrie temporal més àmplia. Encara que la distribució per sexes està equilibrada, parlem d'un número en el que hi ha més dones que homes. No obstant això, la distribució per sexes depèn de la procedència migratòria ja que segueix pautes culturals relacionades amb el procés migratori i el lloc d'origen.

Quant al nivell educatiu de la població de la ciutat de València, les xifres no difereixen dels resultats d'altres ciutats de l'estat espanyol. Per damunt d'un 70% de la població té el graduat escolar i este percentatge se situa en una mica més del 45% quan parlem d'estudis superiors. Estes xifres descriuen a una població que accedix a estudis superiors i a la qualificació que estos suposen. Amb tot, este percentatge està molt feminitzat perquè són les dones les que en major grau accedixen a estos nivells acadèmics. Al contrari ocorre amb els estudis de formació professional, que es troben masculinitzats, fent-se molt evident en determinades branques professionals.

Per la seua banda, l'atur registrat a la ciutat en 2023 va ser d'un 11,5%, un percentatge que ha anat descendint des del final de la crisi del COVID 19. Al seu torn, la renda mitjana per persona i any es va situar en 13.619 euros per persona/any, dada que es manté més o menys estable en els últims anys. Finalment, com es desenvoluparà en l'apartat corresponent, el percentatge de persones amb alguna mena de factor de vulnerabilitat<sup>6</sup> en la ciutat se situa en un 25,3%. Esta dada s'ha anat incrementant, ja que en 2019 era d'un 23,2% i en 2016 va ser d'un 22,7%.

---

<sup>3</sup> Percentatge que representa la població major de 64 anys sobre la població menor de 16 anys a 1 de gener d'un any concret.

<sup>4</sup> Proporció de la població més major (85 i més anys) per cada 100 adults amb 65 i més anys

<sup>5</sup> Quocient entre la població pertanyent a un determinat àmbit a 1 de gener d'un any concret menor de 16 anys o major de 64 entre la població de 16 a 64 anys, expressat en tant per cent.

<sup>6</sup> Cal recordar que el nostre càlcul de factor de vulnerabilitat incorpora el factor econòmic al costat de les dades ponderades que oferix l'Oficina Estadística de l'Ajuntament de València. Esta referència és fonamental per a entendre que la nostra dada va en augment, mentres que l'oferit per l'Oficina Estadística disminueix amb la sèrie d'anys.

### POBLACIÓ TOTAL

809.501 persones  
• 52,5% DONES  
• 47,5% HOMES



### FEMINITZACIÓ DEL ENVELLIMENT



### POBLACIÓ PER EDATS

0 - 15 ANYS: 13,6%  
16 - 64 ANYS: 64,9%  
65 Y MÉS ANYS: 21,5%

### POBLACIÓ EXTRANGERA

133.171 persones 16,5 %  
• 65.929 homes  
• 67.242 dones



### NIVELL EDUCATIU

70,1 % POBLAC. GRADUAT ESCOLAR  
45,4 % POBLAC. ESTUDIS  
SUPERIORS



### LLARS

345.776 LLARS  
35,3 % LLARS unipersonals  
21,6 % LLARS excl. >65 anys



### EDAT MITJANA

44,9 anys



### I. ÍNDEX D'ENVELLIMENT

156,8 ↑



### I. ÍNDEX DE DEPENDÈNCIA

54,1 ↑



### RENDA MITJANA

13.619 euros per  
persona/any



### ATUR REGISTRAT

11,5 %



### I. VULNERABILITAT

25,3 % POBLACIÓ  
AFECTADA



## b. Àrees vulnerables

L'Oficina d'Estadística presenta periòdicament l'Informe "Àrees Vulnerables a la ciutat de València", en el qual es mostra una recopilació de dades demogràfiques, socioeconòmics i d'equipaments que presenten la vulnerabilitat per barris i més concretament per seccions censals<sup>7</sup>. Les dades obtingudes a partir de la publicació presentada, són agrupades per la Delegació de Servicis Socials sobre la base de la població dels CMSS, unitat territorial bàsica d'actuació.

**Taula 1: Població afectada per al conjunt dels CMSS de la ciutat de València**

CMSS	Població 2022	Població afectada	% població afectada / CMSS	% població afectada / ciutat
Benimaclet	86.006	1.005	1,17%	0,50%
Cabanyal	28.696	11.898	41,46%	5,91%
Campanar	91.137	33.809	37,10%	16,80%
Ciutat Vella	75.200	0	0,00%	0,00%
La Saïdia	49.505	12.684	25,62%	6,30%
Malva-rosa	40.860	9.698	23,73%	4,82%
Natzaret	23.287	7.663	32,91%	3,81%
Olivereta	74.796	8.737	11,68%	4,34%
Patraix	72.055	15.057	20,90%	7,48%
Quatre Carreres	74.947	22.952	30,62%	11,41%
Salvador Allende	49.347	36.800	74,57%	18,29%
Sant Marcel·lí	62.032	27.732	44,71%	13,78%
Trafalgar	72.566	14.205	19,58%	7,06%
<b>Total València</b>	<b>797.665</b>	<b>201.235</b>	<b>25,23%</b>	<b>100,00%</b>

Font: Elaboració pròpia a partir del Padró Municipal i la publicació d'Àrees vulnerables a la ciutat de València. Oficina d'Estadística de l'Ajuntament de València (2022).

<sup>7</sup> La publicació sobre àrees vulnerables de l'Oficina d'Estadística fa un càlcul basat en indicadors de tipus demogràfic, socioeconòmic i d'equipament. El resultat és un índex ponderat pel qual es considera vulnerable la població per àrea (les seccions censals en la publicació) que es troba per davall del 10% del càlcul mitjà de la ciutat de València i potencialment vulnerable la que se situa entre el 10% i el 20%. Este tipus de càlcul ponderat fa que el resultat d'un dels indicadors pugui compensar el dèficit d'un altre, sent per al nostre treball molt important l'indicador de nivell de renda o de necessitat econòmica (indicador socioeconòmic). Amb ànim de no deixar fora a població afectada, es decidí afegir la població que presenta dèficit en l'indicador socioeconòmic, malgrat no considerar-se població vulnerable o potencialment vulnerable per compensació dels altres dos indicadors. En les taules que elaborem utilitzem la noció de població afectada ja que comptabilitzem i agreguem en una única dada la població vulnerable, la potencialment vulnerable i, en el cas que estes dos no existisquen, la que presenta dèficit en el factor socioeconòmic.

De les dades obtingudes a través de l'informe podem assenyalar algunes característiques: la ciutat de València té a un 25,2% de la seua població afectada per alguna mena de factor de vulnerabilitat. Si ens aproximem a la població dels CMSS, s'observa que existeixen dos zones d'actuació a les quals prestar major atenció, les dels CMSS de Salvador Allende i el CMSS Campanar (el 18,3% i el 16,8% del total de la ciutat afectada es concentren en estos CMSS). Per part seua, las zones menys afectades són les dels CMSS de Ciutat Vella i Benimaclet. Estes dades concorden amb altres indicadors de pobresa, vulnerabilitat i exclusió, aportant una imatge de la ciutat de València on és important tindre present les diferències entre barris i la irregular distribució de les desigualtats.

Quant a la distribució per sexes del conjunt de la població afectada, el 51,6% són dones. Esta xifra no s'allunya massa de la distribució per sexes del total de la població, en la qual trobem una lleugera tendència a la feminització.

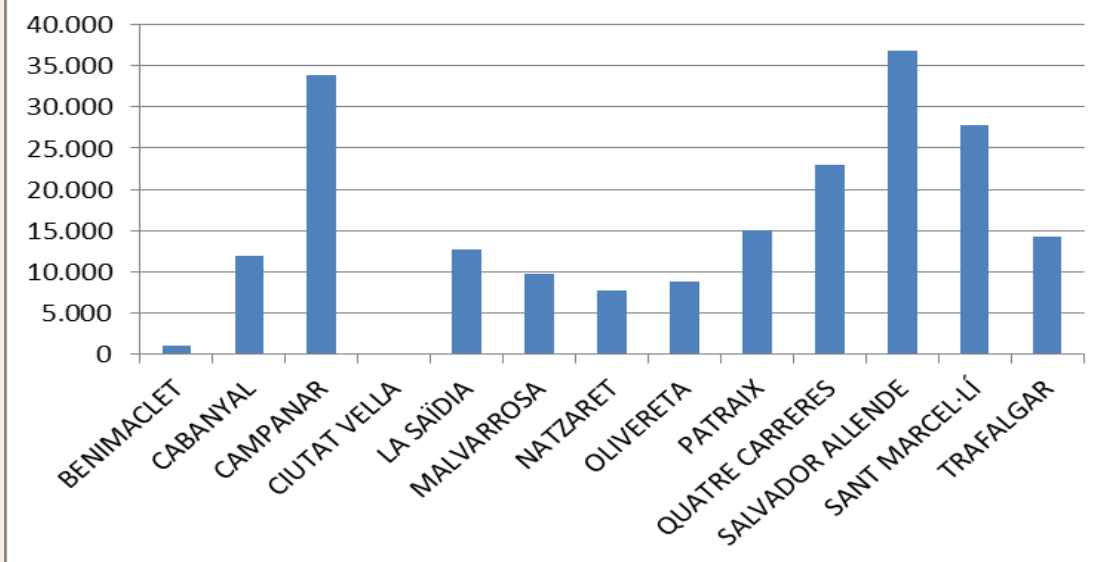
Pel que fa a distribució per edats, el 14,1% de la població afectada té menys de 16 anys, el 64,8% es troba en el rang de 16 a 65 anys i el 21,1% són majors de 65 anys. Amb tot, les situacions de vulnerabilitat a més de condicionades per la distribució per sexe i edat també ho són per les unitats familiars de convivència. Així, la vulnerabilitat es dona en moltes ocasions sobre les llars o unitats de convivència, on trobem a persones de diferents condicions i perfils.

Dels 88 barris de la ciutat, existixen 20 que se situen per damunt del 50% de població afectada, sent els següents: Cabanyal-Canyameral, Benicalap, Benimamet, Malva-rosa, Natzaret, El Palmar, Tres Forques, La Fontanta, la Fonteta de Sant Lluís, Na Rovella, Castellar-Oliveral, Orriols, Torrefiel, Carpesa, Borbotó, Benifaraig i Cases de Bàrcena-Mauella, La Creu Coberta, Sant Marcel·lí i La Torre.

Finalment, assenyalar que les xifres de població afectada per factor de vulnerabilitat a la ciutat de València han anat augmentant durant els últims anys. Com s'ha assenyalat amb anterioritat, el percentatge per al conjunt de València s'ha anat incrementant gradualment en la sèrie 2016-2019-2022. L'any 2016 era d'un 22,7%, en el 2019 d'un 23,7% i en el 2022 d'un 25,2%.

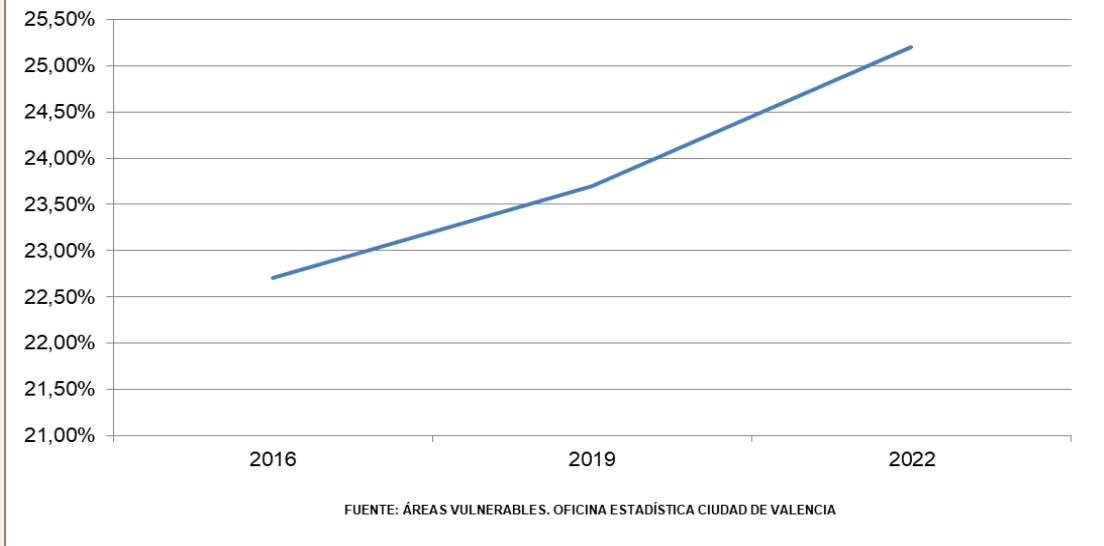
Paga la pena puntualitzar al respecte, que a pesar que les xifres que oferix l'Oficina Estadística assenyalen que la vulnerabilitat es reduïx, la inclusió del factor socioeconòmic fa que les nostres dades oferisquen una sèrie que va en augment. Així, és el factor socioeconòmic el determinant a l'hora de valorar la vulnerabilitat que ací presentem i la seua tendència durant els últims anys.

## POBLACIÓ AFECTADA PER FACTOR DE VULNERABILITAT EN CMSS



Font: Elaboració pròpia a partir de "Àrees vulnerables". Oficina Estadística Ajuntament de València.

## PERCENTATGE DE POBLACIÓ AFECTADA PER FACTOR DE VULNERABILITAT. CIUTAT DE VALENCIA



Font: Elaboració pròpia a partir de "Àrees vulnerables". Oficina Estadística Ajuntament de València.



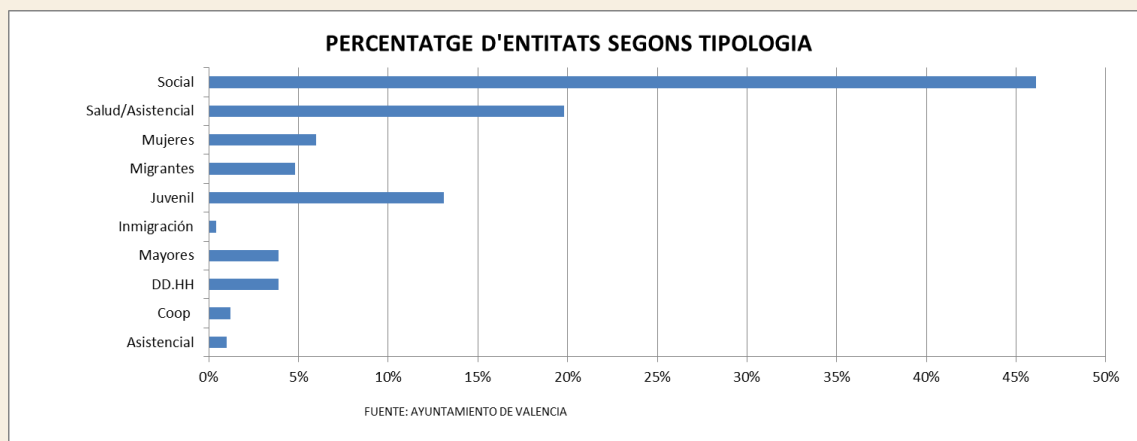
### c. Les entitats del Tercer Sector i el voluntariat

Segons el “Estudi diagnòstic de les entitats i persones voluntàries del Tercer Sector d'acció social i sociosanitari”<sup>8</sup> El municipi de València no és una excepció respecte de la majoria de ciutats en les quals les entitats del Tercer Sector són diverses i molt heterogènies quant a grandària, àmbit d'intervenció social, abast, etc. A la ciutat de València, estaven registrades durant 2022 un total de 2.037 entitats, de les quals 519 corresponien a entitats d'acció social i sociosanitària.

**Taula 2: Tipologia d'entitats de la ciutat de València. 2023**

Tipologia	Nombre d'entitats	% sobre el total (519)
Assistencial	5	1%
Coop	6	1,20%
DD.HH	20	3,90%
Majors	20	3,90%
Immigració	2	0,40%
Juvenil	68	13,10%
Migrants	25	4,80%
Dones	31	6%
Salut Assistencial	103	19,80%
Social	239	46,10%

Font: Elaboració pròpia a partir d'Ajuntament de València. “Entitats i voluntariat a la ciutat de València”. 2023



Font: Elaboració pròpia a partir de “Entitats i voluntariat a la ciutat de València (2023)”.

En relació als barris en els quals desenvolupen la seua activitat, el mateix estudi assenyalava que “els barris en els quals major nombre d'activitats realitzen les entitats que van indicar accions concretes són Orriols, Patraix, Tres Forques, Malva-Rosa i Cabanyal-Canyamelar”.

<sup>8</sup> Montagut, X. (2022). “Entitats i voluntariat a la ciutat de València. Estudi diagnòstic de les entitats i persones voluntàries del Tercer Sector d'acció social i sociosanitari”. València. Institut Interuniversitari de Desenvolupament Local. Grup d'Investigació Social-com.

Quant al voluntariat d'acord amb l'informe El Tercer Sector d'Acció Social a Espanya 2021: “a Espanya, en 2020 el TSAS comptava amb una mica més d'un milió de persones voluntàries” (POAS, 2021: 22), de les quals un 33,7% pertanyien a entitats singulars (com Càritas, Creu Roja i ONCE) i el 66,3% a entitats no singulars. Això suposaria una lleugera disminució del 4,4% respecte a 2018 encara que esta pèrdua va ser major en el cas de les entitats no singulars (12,2%). Esta disminució podria atribuir-se a l'efecte de la pandèmia per COVID-19. En eixe sentit, el Baròmetre d'Entitats No Lucratives (Fundació Deloitte, 2021) assenyalava que el 79% de les entitats enquestades del país havien reduït en 2020 les seues activitats amb voluntariat i el 58% considerava que eixa reducció seguiria en 2021.

No obstant això, l'Estudi de la realitat del voluntariat en la Comunitat Valenciana 2021 (Plataforma de Voluntariat de la CV, 2022) assenyalava en les seues conclusions que després de la pandèmia observava que s'havia recuperat el nombre de persones voluntàries que hi havia amb anterioritat. Així, assegurava que durant la pandèmia havia augmentat un 20% el nombre de persones voluntàries en la CV (sobretot joves i persones jubilades) fins a arribar a prop dels 40.000.

Esta declaració coincidiria amb l'evolució de les xifres de voluntariat en dos de les entitats singulars més importants de la CV. Així, Creu Roja va consignar a la Comunitat Valenciana 3.800 efectius més que en 2019, fins a aconseguir el total de 29.427 en 2020. Per part seua, Càritas va sumar en 2020, entre les tres diòcesis de la CV, 9.100 persones voluntàries, la qual cosa va suposar una lleugera pèrdua respecte a 2019.

#### d. L'aproximació als objectius de desenvolupament sostenible

L'Oficina Estadística de la Ciutat de València presenta un conjunt d'indicadors associats a les metes definides per l'ONU per a cada ODS (Objectius Desenvolupament Sostenible).

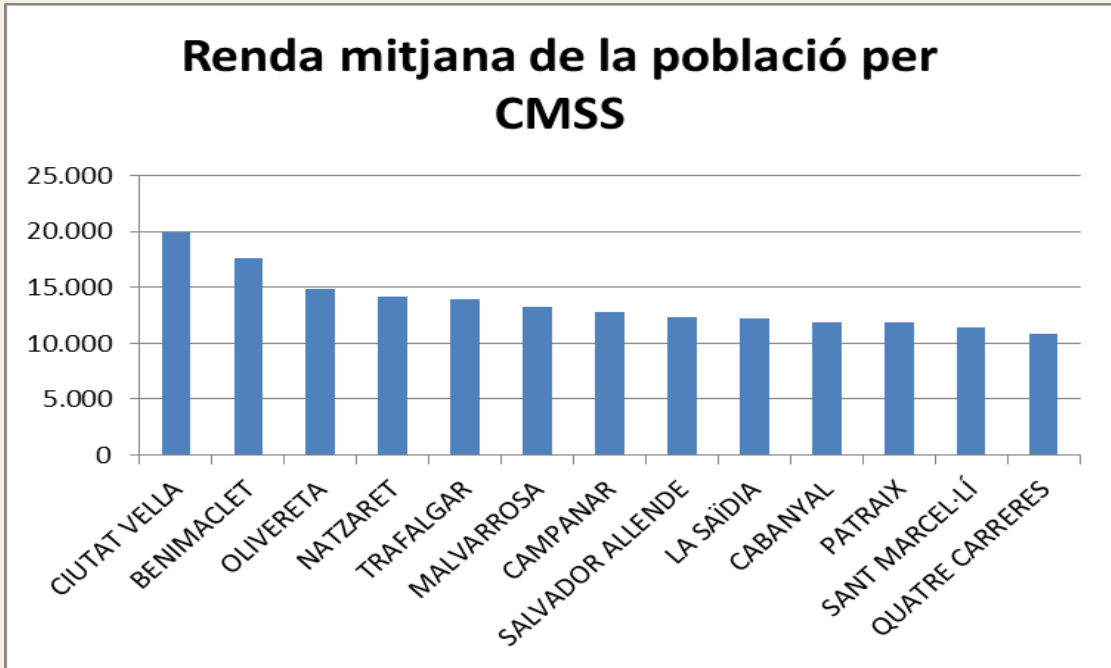
Alguns d'eixos indicadors poden servir-nos per a descriure la situació de la ciutat de València en diferents aspectes:

**Taula 3: Renda mitjana de la població. CMSS**

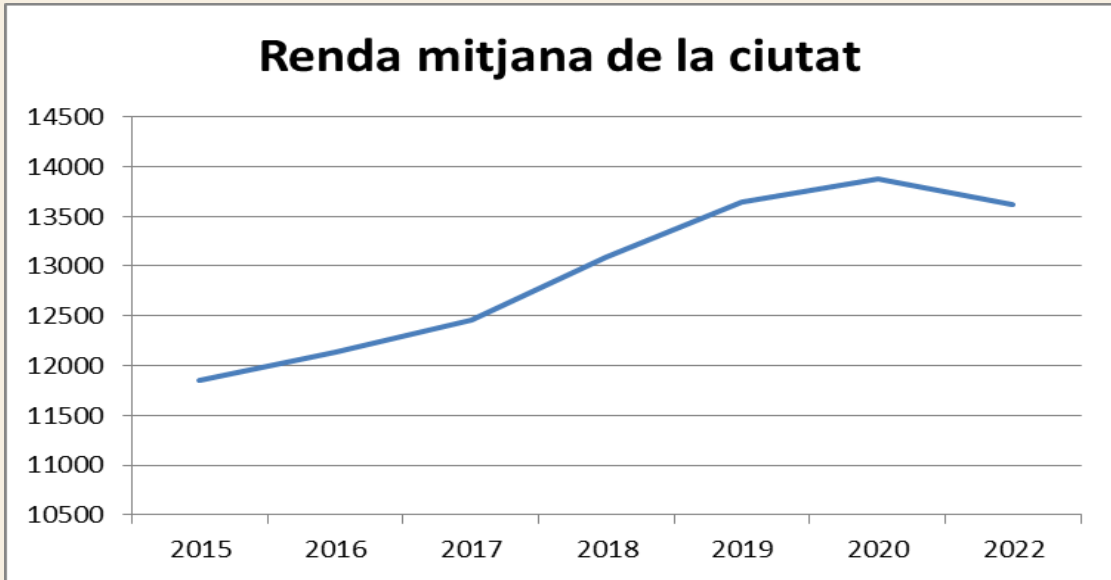
	<b>Renda</b>	<b>Variació respecte a la ciutat</b>
CMSS Benimaclet	17.598	+29%
CMSS Cabanyal	11.911	-12,50%
CMSS Campanar	12.784	-0,60%
CMSS Ciutat Vella	19.854	+45,70%
CMSS La Saïdia	12.274	-9,88%
CMSS Malva-rosa	13.220	-2,93%
CMSS Natzaret	14.128	+3,74%
CMSS Olivereta	14.825	+8,86%
CMSS Patraix	11.904	-12,59%
CMSS Quatre Carreres	10.893	-20,01%
CMSS Salvador Allende	12.302	-9,67%
CMSS Sant Marcel·lí	11.428	-16,10%
CMSS Trafalgar	13.933	+2,30%
Ciutat de València	13.619	0%

Font: Elaboració pròpia a partir de "ODS. Oficina Estadística Ajuntament de València". 2022

Quant a la renda mitjana de la població i prenent com a referència el valor de la ciutat, s'observa que el CMSS Ciutat Vella està un 45,7% per damunt d'eixa dada, així com el CMSS Benimaclet, amb un 29% superior. Per davall d'esta dada de referència trobem al CMSS Quatre Carreres amb un 20,01% menys que la ciutat, així com el CMSS Sant Marcel·lí amb un 16,1% menes, així com el CMSS Patraix amb un 12,59% inferior.



Font: Elaboració pròpia a partir de "ODS. Oficina Estadística Ajuntament de València". 2022



Font: Elaboració pròpia a partir de "ODS. Oficina Estadística Ajuntament de València". 2022

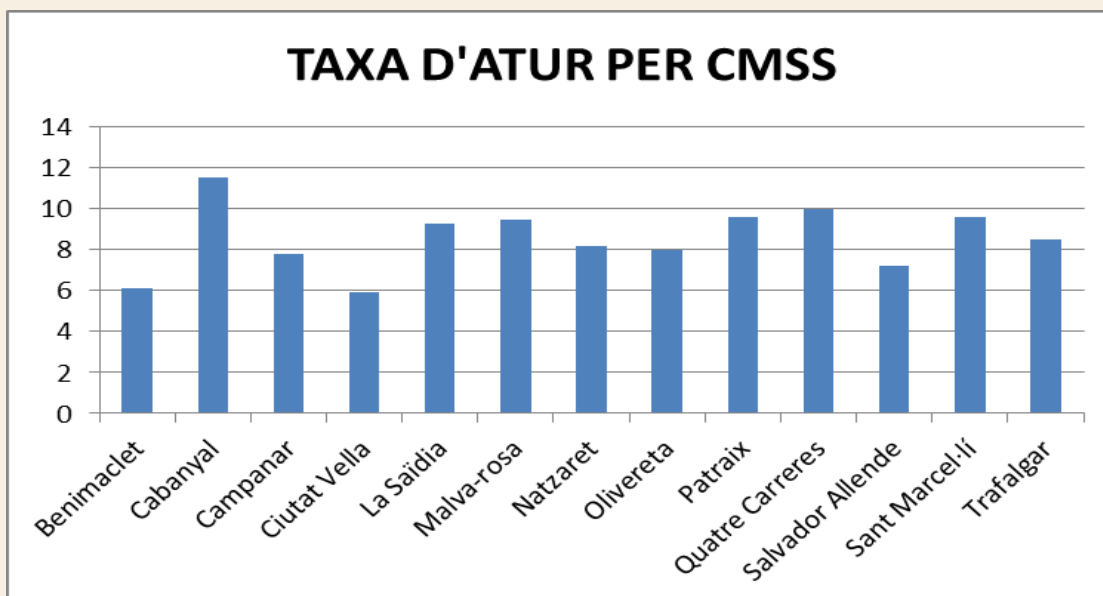
**Taula 4: Taxa de desocupació. CMSS**

	Taxa de desocupació 2022	Diferència respecte a la mitja ciutat	Taxa de desocupació 2023	Diferència respecte a la mitja ciutat	Variació 2022-2023
CMSS Benimaclet	9,70%	-3,90%	8,10%	<b>-3,40%</b>	-1,60%
CMSS Cabanyal	18,40%	4,80%	15,60%	<b>4,10%</b>	-2,88%
CMSS Campanar	12,60%	-1,00%	11,20%	<b>-0,30%</b>	-1,40%
CMSS Ciutat Vella	9,10%	-4,50%	7,90%	<b>-2,70%</b>	-1,28%
CMSS La Saïdia	15,00%	1,40%	13,00%	<b>1,50%</b>	-1,94%
CMSS Malva-rosa	14,90%	1,30%	12,80%	<b>1,30%</b>	-2,06%
CMSS Natzaret	12,40%	-1,20%	10,80%	<b>-0,70%</b>	-1,51%
CMSS Olivereta	11,20%	-2,40%	9,30%	<b>-2,20%</b>	-1,82%
CMSS Patraix	15,60%	2,00%	13,10%	<b>1,60%</b>	-2,51%
CMSS Quatre Carreres	17,40%	3,80%	14,80%	<b>3,30%</b>	-2,53%
CMSS Salvador Allende	12,40%	-1,20%	9,20%	<b>-2,30%</b>	-3,16%
CMSS Sant Marcel·lí	14,70%	1,10%	12,70%	<b>1,20%</b>	-2,07%
CMSS Trafalgar	13,40%	-0,20%	11,30%	<b>-0,20%</b>	-2,18%
Mitja ciutat de València	13,6%	0,0%	11,5%	<b>0,0%</b>	-2,10%

Font: Elaboració pròpia a partir de Labora. València Activa (2023)

La desocupació registrada a la ciutat de València ha passat d'un 13,6% en 2022 a un 11,5% en 2023, reduint-se en una mica més de dos punts percentuals, seguint la tònica del conjunt de l'Estat. Els CMSS amb menor taxa en 2023 són el CMSS Benimaclet i el CMSS Ciutat Vella, amb un 3,4% i un 2,7% inferior al conjunt de la ciutat respectivament. Els CMSS amb major taxa d'atur són el CMSS Cabanyal amb un 4,1% superior a la mitjana de la ciutat i el CMSS Quatre Carreres amb un 3,3% per damunt de la dada de la ciutat. S'observa en general que les dades d'atur per CMSS no presenten gran dispersió ja que cap xifra es desvia més enllà d'un 5% en positiu o en negatiu.

Quant a barris en concret, malgrat no quedar reflectits en esta taula que oferix dades agrupades per CMSS, podem destacar per damunt del registre de la mitjana de la ciutat a la Font Santa amb un 7,6% superior, a Natzaret amb un 9,2% i a Na Rovella amb un 11,1% per damunt de la dada de conjunt de la ciutat.



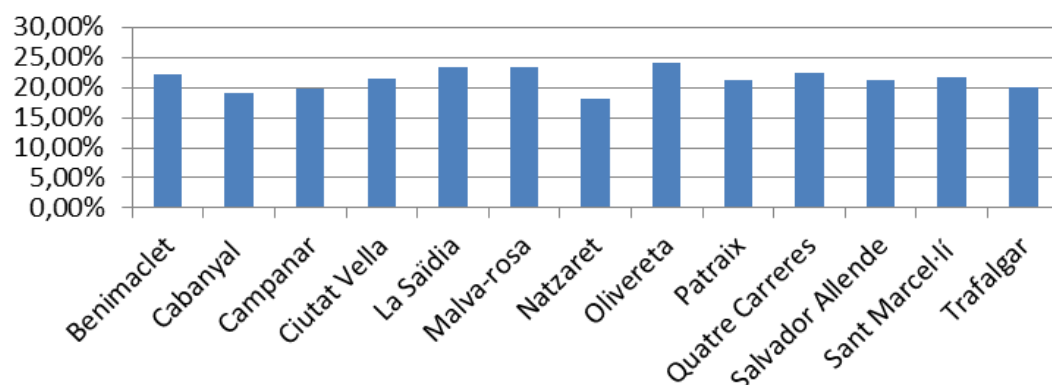
Font: Elaboració pròpia a partir de Labora. València Activa (2023)

**Taula 5: Llars formades exclusivament per persones majors de 65 anys. CMSS**

	Llars formades exclusivament per persones >65 anys	Llars totals	Percentatge de llars >65
CMSS Benimaclet	8.267	37.095	22,29%
CMSS Cabanyal	2.448	12.901	19,00%
CMSS Campanar	7.440	37.377	19,90%
CMSS Ciutat Vella	7.619	35758	21,30%
CMSS La Saïdia	5.060	21.613	23,40%
CMSS Malva-rosa	4.231	18.111	23,40%
CMSS Natzaret	1.589	8.823	18,01%
CMSS Olivereta	8.094	33.621	24,10%
CMSS Patraix	6.512	30614	21,30%
CMSS Quatre Carreres	7.228	32.223	22,40%
CMSS Salvador Allende	4.404	20.632	21,30%
CMSS Sant Marcel·lí	5.780	26.611	21,70%
CMSS Trafalgar	6.210	30.922	20,10%
Total Ciutat de València	74882	346.988	21,60%

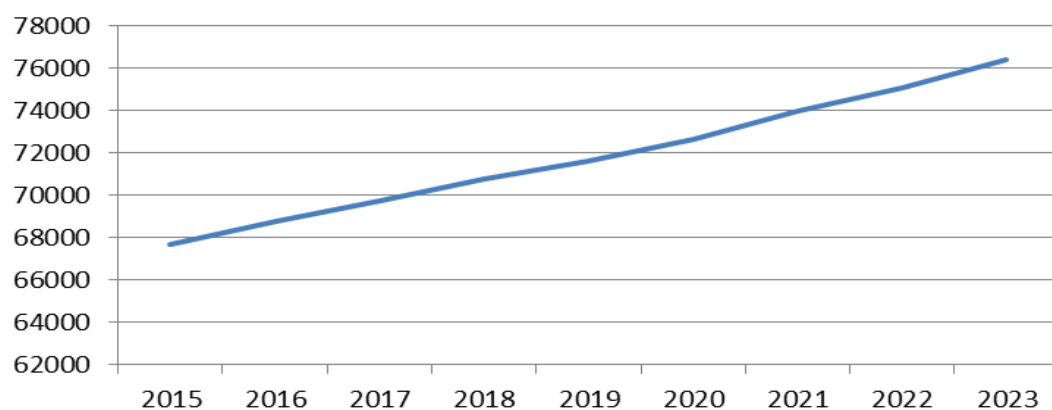
Font: Elaboració pròpia a partir de "ODS. Oficina Estadística Ajuntament de València". 2022

## Percentatge de llars formats exclusivament per persones > de 65 anys per CMSS



Font: Elaboració pròpia a partir de "ODS. Oficina Estadística Ajuntament de València". 2022

## Llars formats exclusivament per persones > de 65 anys



Font: Elaboració pròpia a partir de "ODS. Oficina Estadística Ajuntament de València". 2022

Les xifres de llars formades exclusivament per persones majors de 65 anys en el conjunt de la ciutat se situen en un 21,6%. No existix gran dispersió en les xifres per CMSS, sent el CMSS de Olivereta amb un 24,1% el que major percentatge oferix seguit del CMSS La Saïdia i el CMSS La Malva-rosa situant-se tots dos en un 23,4% de llars.

Encara que no queden reflectits en les taules, en les dades barri per barri de cada CMSS s'aprecia que existixen alguns d'ells per damunt d'un 25% de llars formades exclusivament per persones majors de 65 anys. Serien els següents: en el CMSS de Benimaclet, el barri de Jaume Roig, en el CMSS Campanar el barri de Beniferri, Sant Francesc en el CMSS de Ciutat Vella, en el CMSS de la Saïdia els barris dels Tendetes i Marxalenes, també Arrancapins en el CMSS de la Olivereta, Vara de Quart en el CMSS Patraix, en el CMSS de Quatre Carreres el barri de Montolivet i en el CMSS de Salvador Allende els barris de Benifaraig i Cases de Bàrcena.

A mode de **conclusió** i en relació a les dades aportades es poden assenyalar diverses situacions i/o tendències:

**1.- D'una banda, la població de València s'ha mantingut relativament estable durant els últims anys, amb una certa tendència cap a la seua feminització.** Esta tendència s'ha vist acompanyada pel procés d'envelliment de la població que es fa més present entre les dones. Este envelliment porta un ritme molt ràpid i en les últimes dècades ha donat un gir a la piràmide de població cap a una tendència regressiva, que es repeteix com una constant als països més terciaritzats, industrialitzats i més econòmicament desenvolupats.

**2.- L'estructura familiar també s'ha anat reduint i cada vegada és més comú trobar llars unipersonals. Si a este fet sumem la feminització de la soledat, estem davant un fenomen que afecta directament les dones d'edat avançada.** Sobre aquest tema, cal fer èmfasi en l'atenció a la dependència com a element especialment important a l'hora de gestionar les necessitats de les generacions de major edat i d'aquells perfils amb necessitats especials.

**3.-El nivell d'estudis de la població de la ciutat va augmentant,** observant-se una feminització en l'educació secundària no obligatòria (batxillerat) així com en els estudis universitaris, encara que estos últims estan molt segregats quant a gènere segons tipus. En Formació Professional s'invertisca la tendència i s'observa una relativa masculinització.

**4.- València continua sent una ciutat receptora de població estrangera.** Durant els últims anys el percentatge de població estrangera ha estat entre el 15 i el 20% de la població total de la ciutat. Els fluxos migratoris van canviant, així fa uns anys València rebia molta població procedent de Llatinoamèrica o Europa de l'Est (especialment Romania), en l'actualitat a estes nacionalitats caldria sumar la presència Xina, la nacionalitat Italiana o els fluxos migratoris propis de catàstrofes humanitàries.

**5.-Quant a nivells de renda, la ciutat se situa en 13.619 euros per persona i any, xifra que ha anat incrementant-se en els últims anys.** No obstant això, els nivells de renda estan marcats per diferències importants segons ens situem en unes àrees d'actuació de CMSS o altres. Al costat d'esta dada de renda, la taxa de desocupació s'ha anat reduint gradualment des de l'eixida de la pandèmia de COVID 19, situant-se en un 11,5% de la població activa. Amb tot, els nivells de renda i la taxa d'atur s'incardinen i coincidixen amb altres indicadors a l'hora de definir situacions de vulnerabilitat i exclusió en les diferents àrees d'actuació dels CMSS a la ciutat.

**6.-Finalment, lus dades relatives a les àrees vulnerables i l'estudi dels seus factors apunten a una desigual distribució de la vulnerabilitat en les zones d'actuació i barris de la ciutat.** Este fet implica una necessitat d'intervindre sobre els espais i sobre els perfils de vulnerabilitat des d'una perspectiva integral, reelaborant la mirada sobre la base de la dimensió territorial.

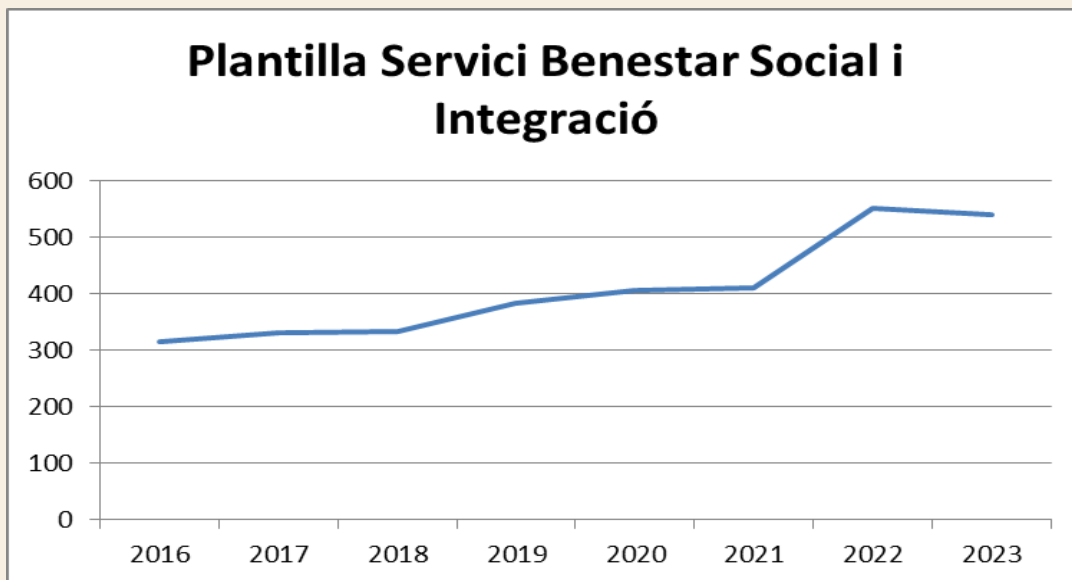


## 2.2.- ELS SERVICIS SOCIALS MUNICIPALS

### a. L'acció municipal

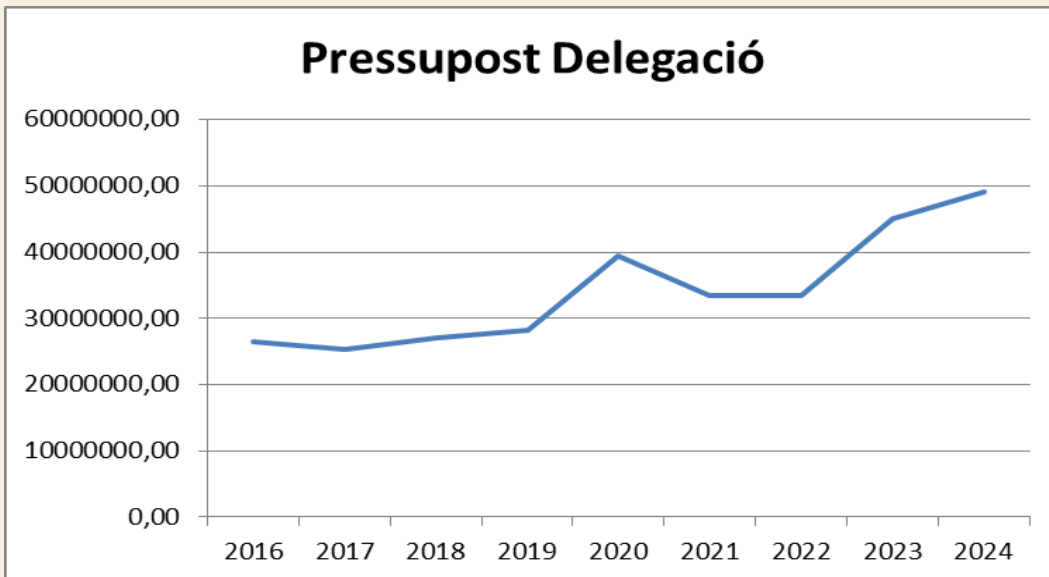
Els Servicis Socials municipals constitueixen un sistema de protecció consolidat que garantix el reconeixement de drets i millora la igualtat d'oportunitats, la justícia i la cohesió social. Les persones se situen en el centre de la nostra atenció, apostant per la seua autonomia sota un model comunitari i de proximitat. Se centra en facilitar l'accés als recursos als sectors més vulnerables per a augmentar les seues possibilitats d'una vida amb major benestar. El conflicte se situa en la distribució d'estos.

La Delegació de Servicis Socials ha incrementat la seua plantilla des de 2016 en un 70,6%. Este increment de personal ha anat acompanyat d'un increment de competències important.



Font: Memòria del Servei de Benestar Social i Integració. Període 2016-2023

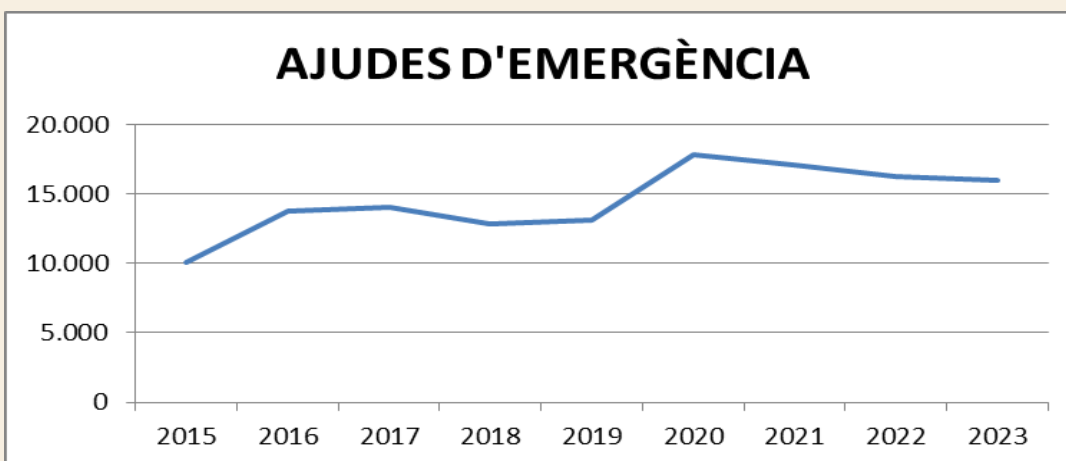
Per part seua, el pressupost de la Delegació de Servicis Socials presenta una tendència a l'alça en els últims anys. L'any 2018 va ser de 27.139.729,65 euros i ha anat augmentant fins a 45.106.287,79 euros que és el pressupost de l'any 2023. Per a l'any 2024 els Servicis d'Atenció Primària Bàsica i els d'Atenció Especialitzada compten amb un pressupost de 49.051.045,41 euros.



Font: Memòria del Servei de Benestar Social i Integració. Període 2016-2024

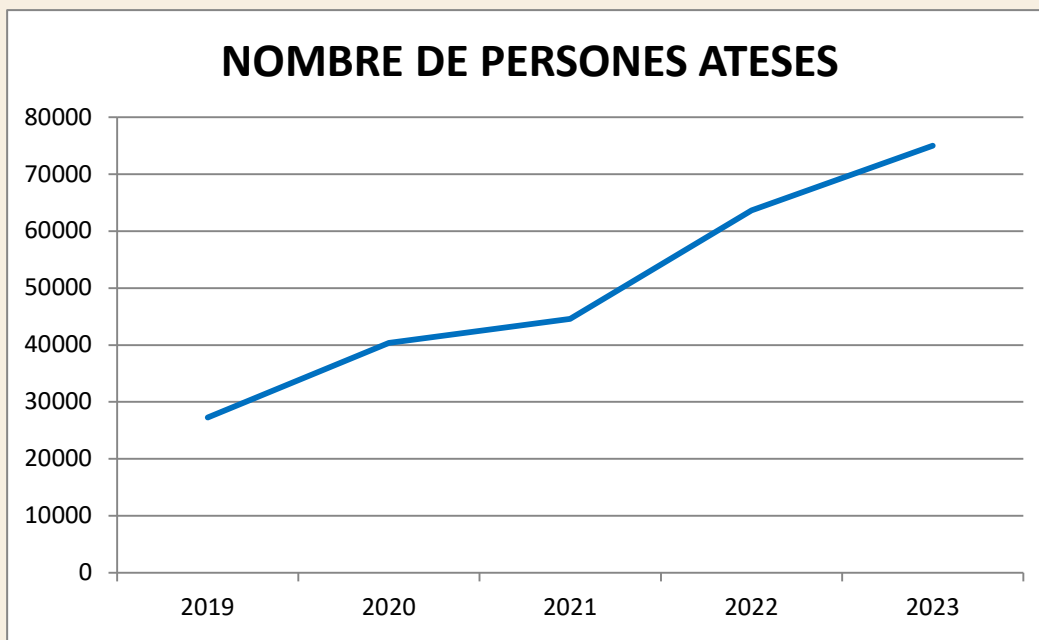
Pel que fa a l'evolució dels últims anys de les situacions ateses es presenten les següents tendències:

A pesar que en l'actualitat el gir de les polítiques avança cap a un reconeixement de drets superant l'assistencialisme, la Delegació de Servicis Socials continua gestionant un gran nombre de prestacions econòmiques d'emergència sense les quals seria impossible donar resposta a situacions d'extrema necessitat i immediata. Estes han augmentat un 64% en el període 2015-2023.



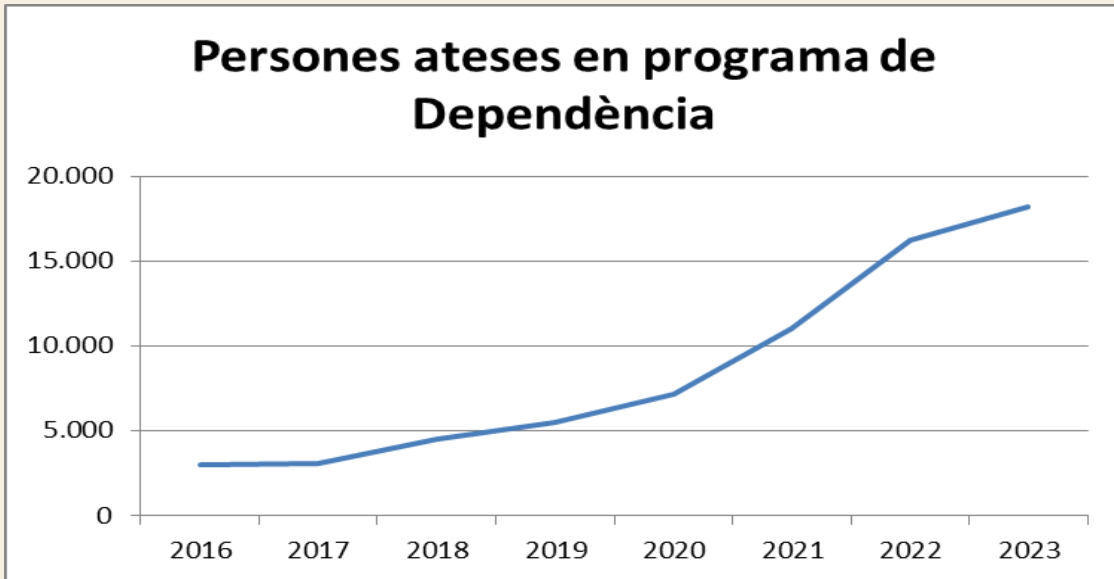
Font: Memòria del Servei de Benestar Social i Integració. Període 2015-2023

Quant a les persones ateses en els Servicis d'Atenció Primaria dels CMSS s'observa la clara feminització del perfil d'atenció. A més, el nombre de persones ateses s'ha anat incrementant exponencialment amb els anys, no sols per la major demanda, sinó també per la millora en la cobertura integral que oferix el sistema.



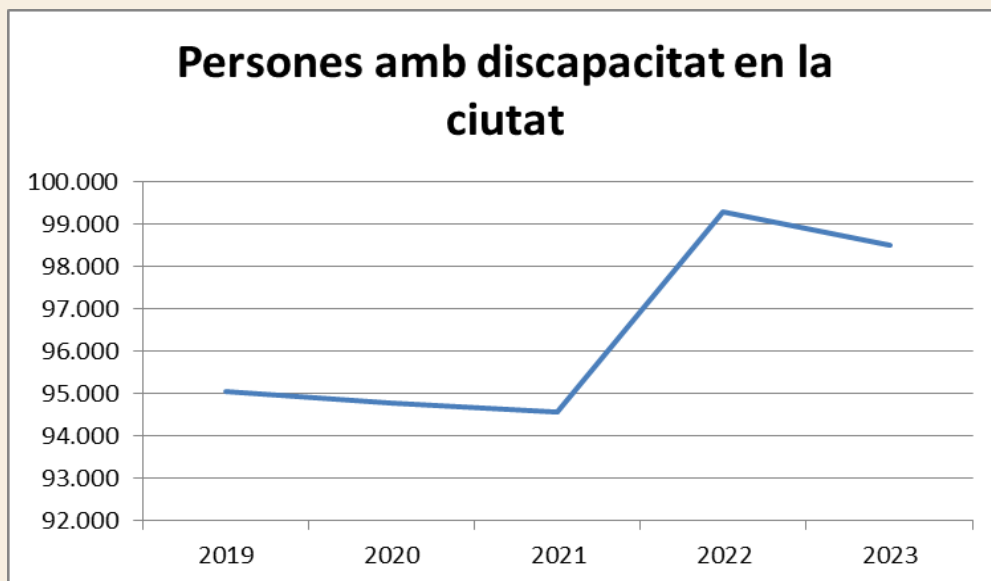
Font: Memòria del Servei de Benestar Social i Integració. Període 2019-2023

De la mateixa manera, les persones beneficiàries dels Servicis Domiciliaris han augmentat entorn d'un 33% durant el període 2015-2023. A més, s'observa que la gran majoria són dones. Quant al Programa de Dependència la tònica és la mateixa ja que guarda relació amb l'assenyalat anteriorment. El nombre de persones ateses, majoritàriament dones, ha augmentat un 400% en el període 2015-2023, xifra que ens parla de la consolidació del sistema.



Font: Memòria del Servei de Benestar Social i Integració. Període 2015-2023

En relació a les persones amb discapacitat s'equiparen les dades quant a sexe, però sobreïx que en els últims anys el nombre de persones amb certificat de discapacitat ha augmentat considerablement sent majoritària la franja de discapacitat reconeguda entre un 33 i un 64%.



Font: Memòria del Servei de Benestar Social i Integració. Període 2019-2023

Dins dels continguts dels programes d'Inserció Social i Laboral sobreïx la Renda Valenciana d'Inclusió (RVI) que s'ha anat consolidant durant els últims anys com una prestació fonamental en la lluita per la inserció social des de diferents esferes i competències d'intervenció. El nombre de prestacions s'ha duplicat en els últims anys així com els pressupostos assignats a les mateixes i, en este cas, també les dones són majoritàries a l'hora de rebre esta prestació o al menys aparéixer com a titular d'esta.

Experimenten també un notable incremente els programes d'Atenció Social a l'Exclusió, les actuacions en matèria de desnonaments i les atencions a persones en situació de sensellarisme.

## **b. L'organització**

Els Servicis Socials Municipals d'Atenció Primària han enfrontant, durant la seua trajectòria, moments de crisi, de canvis, adaptacions constants vinculades en gran manera als nous riscos socials i a les crisis econòmiques i sanitàries que han suposat un increment de la pobresa i l'exclusió social, així com noves necessitats socials emergents i nous perfils d'atenció. Estos canvis estructurals de la nostra societat han originat no sols un volum gran de necessitats, i amb això un increment de la demanda potencial, sinó que l'aparició d'estos nous perfils vulnerables ha tensionat la capacitat protectora del nivell primari de Servicis Socials, que s'ha centrat en pal·liar i no en transformar o previndre situacions de risc i vulnerabilitat. Amb tot, la perspectiva de futur constituïx una finestra d'oportunitat per a la seua consolidació com un pilar fort del Sistema de Benestar.

D'altra banda, en constituir la porta d'entrada, acolliment i posterior derivació al nivell secundari, els Servicis Socials d'Atenció Primària responen reactivament a les canviants necessitats i riscos socials, sent molt dependents de les demandes més urgents que concentren tota la seua atenció en detriment de les situacions de vulnerabilitat més estructurals, duradores i mantingudes en el temps<sup>9</sup>.

Una qüestió no menor és l'important canvi que introduïx la nova normativa quant a la universalització del sistema i al canvi de percepció que ha experimentat la ciutadania respecte dels Servicis Socials com un sistema inserit en el context dels sistemes de Benestar.

En este context social i normatiu, els Servicis Socials municipals en els últims anys presenten les següents debilitats i forteses.

---

<sup>9</sup> Martínez, L. i Pérez, B. (2017). El model d'Atenció Primària de Servicis Socials a debat dilemes i reflexions professionals a partir del cas de Navarra, *\*Cuaderens de Treball Social 31(2)*, 333-343.

## DEBILITATS DELS SERVICIS SOCIALS MUNICIPALS

### Respecte al personal:

- Necessitat de dotar a les plantilles d'acord amb les necessitats actuals dels Servicis Socials.
- Els professionals de l'Atenció Primària de SS podrien ser suficients per a atendre la demanda d'un sistema universalitzat. Redistribució freqüent de l'esquema organitzacional que camina cap a la universalització.
- Necessitat de cobrir vacants i baixes de llarga duració.

### Respecte a la formació:

- Necessitat de planificar una formació continuada i escalonada del personal.
- Necessitat de formació específica en noves metodologies d'intervenció.

### Respecte als espais i infraestructures:

- Necessitat de creació de noves infraestructures.
- Necessitat d'adequar els espais d'acord amb el volum de població atesa pels Servicis Socials.
- Necessitat de nous espais que permeten la intervenció comunitària.

### Respecte a la intervenció:

- Necessitat de simplificar els procediments de tramitació de prestacions.
- Millora dels instruments de diagnòstic i intervenció preventiva.
- Necessitat de desenvolupar l'acció grupal i comunitària així com el treball interdisciplinari.
- Necessitat de desenvolupar estratègies i actuacions que permetan reduir la llista d'espera
- Necessitat de desenvolupar programes d'acció grupal i comunitària.
- Necessitat d'adaptació a la ràpida evolució de la demanda. Canvis i transformacions en el context i en el perfil de la intervenció.

#### Respecte a l'organització:

- Assumpció de competències impròpies.
- Dificultats per a l'articulació de servicis específics per àrees.
- Necessitat d'incrementar l'optimització de servicis i la seua capacitat de resposta.
- Necessitat d'una reorganització territorial i un major equilibri entre les diferents àrees de Servicis Socials.

#### Respecte a la coordinació:

- Necessitat de desenvolupar espais i instruments estables de coordinació interadministrativa.
- Necessitat d'establir fluxos de comunicació interna.
- Necessitat d'establir un protocol d'accés directe urgent a recursos especialitzats.

#### Respecte a les TICS:

- Necessitat d'adaptar la intranet de tots dos Servicis a les necessitats del personal.
- Falta d'interoperabilitat entre els aplicatius de la GVA.
- Necessitat de millorar els processos en les prestacions de gestió compartida.
- Necessitat d'integració i major optimització de Socyal.

## FORTALESES DE SISTEMA

### Respecte al personal:

- S'han millorat notablement les ràtios professionals en l'Atenció Primària
- Incorporació de diferents perfils professionals, considerant com a obligatoris educació social, psicologia, treball social, tècnic d'integració social, tècnic/a jurídic/a i suport administratiu.
- Elevat compromís i motivació de les persones professionals. Equips cohesionats i resilients.
- Multidisciplinarietat en els equips.
- Destaca el bon clima laboral.

### Respecte a la intervenció:

- Qualitat i proximitat de l'atenció prestada.
- Esforç constant per a reduir les llistes d'espera.
- Implantació de l'atenció personalitzada a les persones usuàries.
- Superació de la visió assistencial dels Servicis Socials.
- Avanços en la universalitat d'accés al SPVSS.
- Eficiència i eficàcia en l'atenció immediata a les persones usuàries especialment en les situacions d'urgència.
- S'incorpora i prioritza la prestació professional.
- Capacitat per a detectar i entrenar noves fortalezes en les persones usuàries.
- En els centres ocupacionals es treballa per a potenciar l'autonomia personal i la inclusió social mitjançant programes d'intervenció terapèutica.
- Introducció sòlida d'itineraris d'inserció sociolaborals.

### Respecte a la formació:

- Increment qualitatiu i quantitatiu de l'oferta de formació.
- Incorporació de formació específica per als professionals de Servicis Socials.

### Respecte a l'organització:

- Consolidació del sistema de gestió de qualitat.
- Estabilitat financera a través del contracte Programa.
- Xarxa de centres distribuïts geogràficament amb tendència a l'equitat territorial.
- Augment de la cartera de servicis i programes.
- Mesurament del nivell de satisfacció de les persones usuàries.
- Es posa en valor el volum de gestió realitzat derivat de noves competències i increments pressupostaris.



### Respecte a la coordinació:

- **En les diferents àrees es fa un esforç per a la coordinació dels equips professionals.**
- **Millor coordinació amb el Tercer Sector.**
- **Millor coordinació amb altres servicis municipals.**

### **REPTES DE FUTUR**

- Incrementar l'optimització dels servicis i ampliar la capacitat de resposta dels Centres de Servicis Socials i la resta de recursos del sistema.
- Afrontar la diversitat i complexitat de situacions de necessitats i de perfils poblacionals.
- Organitzar tant l'estructura com les actuacions de tots dos Servicis d'acord amb la normativa reglamentària.
- Adequar els recursos humans i econòmics a les necessitats existents.
- Aprofitar sinergies amb el teixit associatiu i una ciutadania activa i participativa.
- Aprofitar el desenvolupament i aprofitar les sinergies amb altres àmbits del sistema públic a fi de millorar la intervenció i l'assistència a la ciutadania.
- Aplicar les Tecnologies de la Informació i Comunicació per a desenvolupar procediments de gestió més àgils.
- Desenvolupar experiències innovadores a l'àmbit dels Servicis Socials.

# REPTES DE FUTUR

## PLAN 2024 -2026



### 3.- METODOLOGIA I PARTICIPACIÓ

Segons queda arreplegat en el Títol III de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Servicis Socials Inclusius i en el Decret 34/ 2021 de 26 de febrer, de Regulació del Mapa de Servicis Socials, la planificació del Sistema Públic Valencià de Servicis Socials es desenvoluparà a través de Plans estratègics zonals. Seguint eixe mandat, el Municipi de València d'acord amb la mapificació realitzada i a la definició de 13 àrees de Servicis Socials hauria hagut de desenvolupar plans estratègics per a cadascuna de les àrees, no obstant això i seguint el criteri lògic de la no fragmentació de la ciutat i de l'homogeneïtat en l'aplicació de les polítiques municipals de Servicis Socials s'opta per desenvolupar un únic Pla Estratègic que incloga un diagnòstic diferencial de les àrees i accions ajustades a les diferents anàlisis realitzades.

D'altra banda, en l'elaboració d'este Pla s'ha optat per una metodologia mixta de caràcter quantitatiu i qualitatiu basada tant en la utilització de fonts primàries i secundàries com en informants directes amb l'objectiu de conèixer de la manera més encertada possible quina és la realitat del municipi, la situació dels Servicis Socials municipals i quines són les línies de treball a desenvolupar durant els pròxims tres anys.

Així doncs podem dir que dos han sigut les dimensions de referència que s'han tingut en compte:

- **Dimensió tècnica i institucional:** En el context de la planificació estratègica s'ha tingut en compte la visió tècnica, el rigor, la fiabilitat i la viabilitat dels objectius i accions que s'enuncien.
- **Dimensió participativa:** En l'elaboració del Pla s'han tingut en compte les problemàtiques i les necessitats derivades de la intervenció social com a eix fonamental a l'hora de vertebrar la participació. La consulta participativa s'ha materialitzat a través de tècniques de consulta grupal que donen compte de la situació i necessitats dels nostres equips de treball.

#### Equip responsable

La responsabilitat de la elaboració del Pla Estratègic de Servicis Socials correspon a la Delegació de Servicis Socials a través de la Secció de Planificació i Innovació.

Les seues funcions han sigut les de recopilació, anàlisi i síntesi de documentació tècnica, incloent-hi instruments de planificació propis, normativa aplicable, plans i estratègies municipals en diferents matèries vinculades als Servicis Socials, així com referències bibliogràfiques i de plans d'altres municipis.

Igualment, este equip ha sigut l'encarregat de la recollida i ordenació de dades quantitatives i qualitatives i de fonts d'informació primària d'interés, així com de la producció de dades i informació pròpies.

Finalment, s'ha elaborat o i redactat l'esborrany del Plan per a sotmetre'l a revisió i aprovació per part de la Delegació de Servicis Socials.

## **Procés participatiu**

La participació s'ha dissenyat en tres àmbits fonamentals:

### **Territorial.**

S'han dissenyat sessions de treball amb cadascuna de les direccions de les Àrees de Servicis Socials i amb una representant de l'ens autonòmic (supervisora del Departament).

Al seu torn, cada una de les direccions va organitzar sessions de treball amb els equips dels diferents CMSS.

La dinàmica de les sessions va ser el debat de les dificultats i fortaleces de cadascuna de les àrees, així com la realització de propostes de millora.

### **Delegació de Servicis Socials**

En una primera fase es dona trasllat de les conclusions elaborades per les diferents Àrees de Servicis Socials.

En una segona fase es realitza una sessió la dinàmica de la qual és treballar sobre una anàlisi DAFO a fi de consensuar-lo.

### **Entitats del tercer Sector**

S'utilitzen fonts secundàries, ja que s'ha realitzat durant l'any 2023 un estudi de les entitats del tercer sector i el voluntariat de la ciutat de València.

## **Elaboració del borrador del Pla**

A la fi de 2023 es redacta el primer esborrany del Pla i se sotmet a revisió per part del conjunt de la Delegació de Servicis Socials per a la incorporació de propostes i redacció definitiva.

Les propostes arreplegades s'incorporen segons criteris de competència, oportunitat i disponibilitat i queda conformat el text definitiu.

Finalment, es realitza el tràmit administratiu per a la seua aprovació pels òrgans municipals competents.

# 4 - MISSIÓ, VISIÓ, I PRINCIPIS INSPIRADORS DEL PLA

## Missió

Els Servicis Socials de l'Ajuntament de València garantixen la protecció i 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, acompanyant a les persones al llarg del seu cicle vital i promovent al costat d'elles la integració, la inclusió social i la superació de les seues necessitats.

Esta missió preveu tres àmbits d'intervenció:

- L'autonomia.
- L'autodeterminació del projecte de vida.
- Les relacions familiars i comunitàries.

## Visió

Els Servicis Socials municipals respondran a les situacions de necessitat presents i futures i s'adaptaran als canvis socials, legislatius, econòmics o culturals que es produïsquen i que puguen afectar el benestar de les persones. S'han d'articular de manera que acompanye a les persones al llarg del seu cicle vital. Han de ser proactius, amb caràcter universal, accessible i equitatiu i deuen potenciar la intervenció en l'entorn més pròxim a la ciutadania.

## Valors i principis rectors

La cultura ètica i de qualitat dels Servicis Socials municipals, es fonamenta en el compromís i responsabilitat amb cada persona, en el respecte a la seua dignitat i autonomia per a prendre decisions i treballar per a aconseguir una ciutat més justa, igualitària i inclusiva. És una cultura d'ètica de les cures i de la intervenció social. És a dir, l'aplicació de l'ètica en este àmbit té com a objectius aconseguir una aplicació correcta dels procediments i programes, així com garantir una accessibilitat i distribució racional dels recursos i les prestacions, orientada, no sols al dret a l'assistència, sinó també a l'assoliment de la màxima autonomia possible de les persones usuàries i a l'assoliment del dret a la participació i gestió dels servicis.

Els principi d'actuació dels Servicis Socials municipals són els establits en la Llei 3/2019 de Servicis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana.

## **1. Principis de caràcter general i transversal.**

a) **Universalitat.** Es garantirà el dret als Servicis Socials en condicions d'igualtat, accessibilitat universal i equitat a totes les persones amb residència efectiva en tot el territori de la Comunitat Valenciana.

b) **Responsabilitat pública.** Els poders públics garantiran l'existència i manteniment d'un Sistema Públic Valencià de Servicis Socials per mitjà de la dotació de personal, recursos tècnics i financers, de les infraestructures i equipaments necessaris per a assegurar l'exercici dels drets reconeguts.

c) **Responsabilitat institucional en l'atenció.** Es garantirà la continuïtat de l'atenció a les persones usuàries per tots els mitjans a l'abast de la institució, durant el període en què la precisen.

## **2. Principis orientadors de la intervenció.**

a) *Prevenció.* Els Servicis Socials municipals hauran de fer un esforç per a desenvolupar la intervenció amb un enfocament preventiu i actuaran preferentment sobre les causes que originen les necessitats socials.

b) *Promoció de l'autonomia i desenvolupament personal.* Es facilitaran els mitjans necessaris perquè les persones disposen lliurement dels suports i de les condicions més convenients per a desenvolupar els seus projectes vitals.

c) *Promoció de la inclusió i de la cohesió social.* S'afavoriran les condicions necessàries per a desenvolupar i consolidar els vincles socials de les persones, famílies o unitat de convivència i els grups en l'àmbit de la comunitat, com a ferramentes per a la transformació social.

d) *Atenció centrada en la persona i integral.* La persona situada en el centre de l'atenció i del procés d'intervenció social, tenint en compte, a cada moment del seu cicle vital, els aspectes essencials que configuren la seua realitat. Partint de la consideració del conjunt de necessitats personals, familiars i socials, la intervenció proporcionarà quants mitjans es precisen, integrant-los per a donar respostes unificades i individualitzades a cada persona. Tots els recursos han d'articular-se de manera que puguen oferir respostes flexibles i adequades a les seues necessitats i preferències i que puguen abordar la diversitat, personalitzant l'atenció a través d'intervencions que respecten la dignitat, els drets, les necessitats, les preferències, els valors i les experiències de les persones.

e) *Continuïtat en l'atenció.* Sempre que les persones ho requerisquen, per les característiques de les necessitats socials que presenta, rebran atenció durant el temps que s'estime necessari i comptaran amb una persona professional de referència que realitzarà el seguiment de les intervencions posades en marxa i que garantirà la coherència de les actuacions i la interlocució amb la persona.

f) *Apoderament.* Promoció de l'autonomia personal. La finalitat de les intervencions és contribuir al ple desenvolupament i realització de les persones i la participació en el seu entorn social. Partint de les seues capacitats i considerant la llibertat d'elecció en el desenvolupament

dels seus projectes vitals, la intervenció ha de promoure que siguen protagonistes dels seus propis processos de canvi, prestant els suports necessaris.

g) *Perspectiva comunitària*. Totes les intervencions que es realitzen des dels Serveis Socials estaran orientades al desenvolupament comunitari en tots els seus àmbits, fomentant els valors de la participació, el respecte, la convivència i la solidaritat.

### **3. Principis de caràcter metodològic.**

a) *Orientació centrada en la persona*. Es garantirà l'atenció social personalitzada, integral i contínua, a partir d'una intervenció holística i afavorint una actuació transversal i coordinada.

b) *Promoció de la intervenció i la integració*. Es procurarà la utilització de les prestacions per al manteniment de la persona en el seu mitjà convivencial i comunitari.

c) *Interdisciplinarietat de les intervencions*. Es procurarà el treball en equip i la interacció de les aportacions de les diverses professions de l'àmbit de la intervenció social.

d) *Qualitat i professionalitat* en la provisió dels servicis.

e) *Mínima restricció* de la mobilitat personal i de la plena consciència.

### **4. Principis de gestió de caràcter territorial, administratiu i organitzacional.**

a) *Eficiència i eficàcia*. Els poders públics garantiran la consecució dels objectius del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials fent un ús eficient i eficaç dels mitjans disponibles per a satisfer les necessitats socials.

b) *Descentralització, desconcentració, enfocament municipalista i de proximitat*. Es prevaldrà l'atenció a la persona en el seu entorn comunitari.

c) *Equitat territorial*. Els Serveis Socials municipals garantiran l'accés al Sistema de Serveis Socials. Compensaran els desequilibris territorials considerant especialment les zones i àrees amb altes taxes de vulnerabilitat, envelliment i dispersió.

d) *Participació* en els Serveis Socials.

e) *Planificació i avaluació* de les prestacions.

f) *Col·laboració, coordinació i cooperació* amb altres sistemes i servicis públics

g) *Innovació*: es promourà la investigació, la innovació i l'ús de les noves tecnologies de la informació per a millorar l'actuació dels Serveis Socials municipals.

# 5. LÍNIES ESTRATÈGIQUES, OBJECTIUS I ACCIONS

A l'hora de parlar de planificació hem de remetre a aquells nivells operatius que permeten organitzar-la. Les línies estratègiques ordenen la planificació, estructurant-la a mode d'eixos temàtics i propositius des d'una conceptualització àmplia i inclusiva. A continuació, a un nivell intermedi, els objectius van donant concreció a les línies estratègiques i al mateix temps agrupen accions que responen a premisses comunes. Finalment, les accions responen a les proposicions més concretes, aquelles que són mesurables i quantificables a través de l'exercici de seguiment i avaluació de resultats.

En esta planificació els nivells operatius estan alineats amb la legislació aplicable en matèria de Servicis Socials, així com amb la investigació i la pràctica professional. A més, a nivell intern, és a dir, des de la pròpia organització, este pla s'alinea amb els objectius de la Delegació de Servicis Socials a través dels seus objectius específics del Factor 1 de la Carrera Professional i, per extensió, amb aquells exercicis de planificació municipal que formen part del marc estratègic de l'Ajuntament de València per als pròxims anys.

## LÍNIA ESTRATÈGICA 1. CONSOLIDACIÓ DELS SERVICIS SOCIALS COM A REFERENT PER A LA CIUTADANIA

La consolidació del sistema és un treball decisiu per al futur dels Servicis Socials. La llei de 3/2019 de Servicis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana garantix l'accés a les prestacions, servicis, recursos i programes existents, avançant cap a la consolidació dels Servicis Socials com a referent.

L'adaptació al marc institucional i normatiu i la millora contínua de l'accés a la informació per part de la ciutadania suposen dos dels eixos fonamentals a l'hora d'entendre esta línia estratègica. A més, este esforç s'acompanya de la necessària col·laboració i coordinació amb la resta d'agents institucionals i entitats socials que conformen el sistema.

### **Objectiu 1.1<sup>10</sup> - Adaptar els Servicis Socials de l'Ajuntament de València al marc institucional i normatiu de referència**

---

<sup>10</sup> L'objectiu 1.1 s'alinea amb els objectius específics de la carrera professional dels CMSS (11, 12,13, 14, 15), de la Secció de Planificació i Innovació (1,5), de la Secció d'Atenció Primària (2,4), de la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral (1), de la Secció d'Atenció a la Discapacitat, de la Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació i de la Secció de Menor.



L'adaptació de la Delegació de Servicis Socials al marc institucional i normatiu de referència suposa un esforç per adequar totes les dimensions de la intervenció social a les condicions i criteris establits per la regulació pròpia del sistema de Servicis Socials.

**Objectiu 1.2<sup>11</sup>- Facilitar l'accés a la informació a la ciutadania així com als recursos i programes existents**

L'accés a la informació actualitzada i als recursos i programes existents afavorix la centralitat de la persona en el sistema, garantint els seus drets, oferint una atenció continuada al llarg del seu cicle vital, i amb acompanyament per part de les persones professionals.

**Objectiu 1.3<sup>12</sup>- Acostar els Servicis Socials municipals a altres sistemes, agents institucionals i entitats socials per a establir relacions de col·laboració i coordinació**

La coordinació, col·laboració i cooperació entre agents i entitats de manera operativa i sistematitzada construeix una interdependència cada vegada més visible i necessària, a fi d'estructurar l'organització i de conferir-li la imatge d'un vertader sistema de protecció social.

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	EXECUCIÓ
<b>OBJECTIU 1. 1. ADAPTAR ELS SERVICIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA AL MARC INSTITUCIONAL I NORMATIU DE REFERÈNCIA</b>		
1.1.1. Aprovació i publicació de la normativa municipal necessària per a l'adaptació de les prestacions socials en el marc dels drets establits en la legislació autonòmica	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
1.1.2. Recopilació en quadre de comandament de dades rellevants de l'evolució dels Servicis Socials municipals amb sèries de, almenys, quatre anys consecutius	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
1.1.3. Col·laboració i participació en plans transversals dels diferents Servicis de l'Ajuntament que contemplen accions que siguen de competència	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis

<sup>11</sup> L'objectiu 1.2 s'alinea amb els objectius específics de la carrera professional dels CMSS (1), de la Secció d'Atenció Primària (5) i de la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral, de la Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional, de la Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació i de la Secció de Menor.

<sup>12</sup> L'objectiu 1.3 s'alinea amb els objectius específics de la carrera professional dels CMSS (14,15), de la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral (1,2,3,4,5) i de la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral, de la Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional, de la Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació i de la Secció de Menor.

de Servicis Socials (Salut, Igualtat, Vivenda...)		
1.1.4. Estudi per a una nova redistribució territorial de l'Atenció Primària Bàsica a la ciutat. Per a això es tindran en compte factors demogràfics, taxes de pobresa i vulnerabilitat, immigració, desocupació, risc de desprotecció de menors, violència contra les dones, etc. Possibilitant nous centres (CMSS).	Delegació de Servicis Socials Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
1.1.5 Execució de les obres per a un nou Centre de Serveis socials en Russafa (Nau 4)	Delegació de Servicis Socials Servei d'Atenció Primària	Per determinar
1.1.6 Execució de les obres per a un nou Centre de Serveis socials en Benicalap	Delegació de Servicis Socials Servei d'Atenció Primària	Per determinar
1.1.7 Posada en funcionament d'un immoble municipal per a la millora en l'atenció a persones dependents (Àngel Guimerà)	Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials	Per determinar
1.1.8. Ajust del Catàleg de Servicis municipals a la nova normativa, dotant de recursos professionals a cada Àrea segons les necessitats reals de cadascuna.	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
1.1.9. Desenvolupament i implementació de l'Acció Comunitària mitjançant la creació d'un grup motor i la dotació pressupostària per al desenvolupament d'actuacions.	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans Propis
1.1.10. Reformulació del sistema d'Acolliment de persones immigrants de l'Atenció Primària Bàsica segons el marc normatiu de referència	Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació	Mitjans propis
<b>OBJECTIU 1. 2. FACILITAR L'ACCÉS A LA INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA AIXÍ COM ALS RECURSOS I PROGRAMAS EXISTENTS</b>		
1.2.1. Revisió de manera periòdica de la informació de la web municipal a fi de mantindre-la actualitzada i incloure nova informació d'interés per a la ciutadania o per a altres agents. Recopilar i disposar dades anuals d'actuacions realitzades.	Delegació de Servicis Socials Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació	Mitjans Propis
1.2.2. Actualització de les Cartes de Servicis publicades que descriuen i concreten les prestacions locals i	Secció de Planificació i	Mitjans Propis

ratifica en la localitat, les que estableix la Llei Autònoma, entre elles la del Centre d'Atenció a Persones sense Sostre (CAST), ja en tràmit.	Innovació	
1.2.3. Elaboració de noves ordenances municipals de les Prestacions Econòmiques Individualitzades (PEIs), Servei d'Ajuda a domicili, Teleassistència i Menjar a domicili per a poder prioritzar als col·lectius més vulnerables, dones entre altres	Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials	Mitjans Propis
1.2.4. Dotació suficient de les PEIs com a dret subjectiu per a garantir la cobertura de les necessitats mínimes	Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials	Mitjans Propis
1.2.5. Creació d'instruments per a afavorir l'accés a la informació a persones i col·lectius en situació de vulnerabilitat social i exclusió social (pàgina web, xat en whatsapp, servicis d'acolliment i informació dels CMSS, CAI, CAST, etc.)	Delegació Servicis Socials	Mitjans Propis
1.2.6. Servici d'informació bàsica a més de traducció i interpretació multilingüe telefònic i presencial per a la població estrangera sense recursos	Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació	75.000€ anuals des de 2025. 150.000€
1.2.7. Desenvolupament d'actuacions que afavorisquen disposar d'immobles adequats per a integrar CMSS, realitzant trasllats i aperturant nous centres	Delegació de Servicis Socials	Per determinar
1.2.8 Incorporació de projectes destinats a eliminar la bretxa digital, en la convocatòria de Subvencions d'Acció Social	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	El de la convocatòria de subvencions d'Acció Social
1.2.9 Estudi de millora de l'accessibilitat digital en els tràmits en línia	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
1.2.10 Accés a la informació sobre la concessió o denegació de les prestacions de les persones interessades mitjançant missatge automàtic als dispositius mòbils	Secció de Planificació i Innovació i Secció d'Atenció Primària	Per determinar
1.2.11 Derogació del preu públic del SAD municipal	Secció de Promoció de l'Autonomia	Mitjans Propis
1.2.12 Unificació de la normativa aplicable als Servicis Domiciliaris	Secció de Promoció de l'Autonomia	Mitjans Propis

1.2.13 Anàlisi de la demanda de tràmits en línia per part de les persones usuàries	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
<b>OBJECTIU 1. 3. ACOSTAR ELS SERVICIS SOCIALS MUNICIPALS A ALTRES SISTEMES, AGENTS INSTITUCIONALS I ENTITATS SOCIALS PER A ESTABLIR RELACIONS DE COL·LABORACIÓ I COORDINACIÓ</b>		
1.3.1. Elaboració de procediments i protocols d'atenció i actuació consensuats amb els equips de la Atenció Primària i implementar la seua posada en marxa, avaluant el seu desenvolupament i aplicació	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
1.3.2. Promoció d'acords sistematitzats amb altres Servicis municipals sobre coordinació i col·laboració que puguin plasmar-se en projectes d'actuació conjunta i que formen part del Pla Municipal de Cohesió i Inclusió Social	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
1.3.3. En l'àmbit de les persones sense llar, referma de la comunicació i coordinació operativa i funcional amb uns altres Servicis municipals, altres sistemes i amb les entitats del Tercer Sector. Elaboració conjunta de protocols d'intervenció, com el de coordinació i derivació de casos entre CMSS-CAST-CAI	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	Mitjans Propis
1.3.4. En el cas de la infància i adolescència vulnerable o en desprotecció, impuls de l'equitat i igualtat quant a unitat d'acció, unitat de criteris i caràcter col·legiat en la presa de decisions	Secció de Menor	Mitjans Propis
1.3.5. Realització d'una anàlisi exhaustiva de les funcions o responsabilitats de cada sistema involucrat en l'atenció a les persones en situació de vulnerabilitat, per a detectar àrees de superposició o dèficits de coordinació	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans Propis
1.3.6. Desenvolupament de protocols de coordinació amb entitats socials i altres sistemes de protecció, per a definir rols i responsabilitats en l'atenció integral a les persones	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans propis
1.3.7. Establiment de fórmules de col·laboració amb les entitats socials que desenvolupen projectes	Secció de Programes	Mitjans Propis

d'acció social dirigits a persones i col·lectius en situació de vulnerabilitat social o exclusió social, especialment dones i menors en risc	d'Inserció Social i Laboral	
1.3.8. Increment del pressupost de la Convocatòria anual de subvencions per al desenvolupament de projectes en l'àmbit de l'acció social	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans propis
1.3.9. Incorporació de l'actual Consell Local d'Immigració i Interculturalitat -CLII- en el futur Consell Local d'Inclusió Drets Socials	Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació	Mitjans Propis
1.3.10. Coordinació amb els centres educatius a través del Programa Xarxa Apuja el To contra el Racisme per a la prevenció del racisme i la xenofòbia	Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació	170.000€ anuals (Subvenció nominativa)

## LÍNIA ESTRATÈGICA 2. ATENCIÓ A LES PERSONES AMB ENFOCAMENT PREVENTIU I COMUNITARI

El model d'atenció i d'intervenció està basat en l'enfocament **preventiu i comunitari** que exigeix un nivell molt important de coordinació i cooperació amb les persones i famílies que atenem, amb la xarxa d'agents socials i també amb la iniciativa social privada sense ànim de lucre, en l'àmbit dels Serveis Socials.

L'atenció centrada en les persones s'ha d'impulsar des de l'estratègia i la prevenció en el marc de la Atenció Primària sense oblidar la importància del treball en xarxa i la capacitat comunitària.

### **Objectiu 2.1<sup>13</sup>- Avançar en el model d'atenció centrada en la persona**

El model d'atenció centrada en la persona ha de valorar l'autonomia i els llaços amb la comunitat com a oportunitats vitals, ha de reconèixer la diversitat i generar respostes i intervencions personalitzades. Este tipus d'atenció ha de ser paradigma de transparència i facilitat d'accés al sistema, enfortint una intervenció basada en instruments, diagnòstics, valoracions i avaluacions centrades en la persona com a referent.

<sup>13</sup> L'objectiu 2.1 s'alinea amb els objectius específics de la carrera professional dels CMSS (1,2,3,4,5,9,10), de la Secció d'Atenció Primària (1,4), de la Secció d'Autonomia i Prestacions (1) i de la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral, de la Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional, de la Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació i de la Secció de Menor.

**Objectiu 2.2<sup>14</sup>- impulsar una estratègia d'atenció primària per a la prevenció de les situacions de dependència, exclusió i desprotecció i promoure l'autonomia i les competències de les persones**

L'impuls d'una estratègia d'Atenció Primària ha de comprendre la prevenció de la dependència, l'exclusió i la desprotecció. Al seu torn ha de donar resposta a la universalitat dels drets socials i humans de tota la ciutadania promocionant l'autonomia i les competències.

**Objectiu 2.3<sup>15</sup>-Desenvolupar la intervenció comunitària des del treball en xarxa i la capacitat de la comunitat**

La intervenció comunitària dins del paradigma de l'acció comunitària ha d'impulsar i desenvolupar formes de col·laboració o d'actuació conjunta amb les entitats socials que permeten avançar en accions preventives enfront de la dependència, la vulnerabilitat, l'exclusió i la desprotecció.

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	EXECUCIÓ
<b>OBJECTIU 2. 1. AVANÇAR EN EL MODEL D'ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA</b>		
2.1.1. Capacitació al personal d'Atenció Primària en els conceptes i metodologies de l'Atenció Integral Centrada en la Persona. Desenvolupar eines i guies de bones pràctiques.	Delegació de Serveis Socials	Mitjans propis
2.1.2. Formació contínua dirigida al personal tècnic de la Atenció Primària sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La implantació del model d'Atenció Integral Centrada en la Persona</li> <li>- Detecció de factors de risc i la seua confluència en la intervenció; existència de menors o majors, dones en situació de desprotecció, diversitat funcional, salut mental, estrangeria, etc.</li> <li>- Metodologia d'intervenció per a la inclusió social</li> <li>- Acció comunitària</li> </ul>	Secció de Planificació i Innovació  Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans Propis
2.1.3. Creació i potenciació de la xarxa de serveis i recursos socials per a les persones sense llar,	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	Mitjans Propis

<sup>14</sup> L'objectiu 2.2 s'alineja amb els objectius específics de la carrera professional dels CMSS (5,6,7,8,9,10) de la Secció d'Atenció Primària (1,2,3,4,5), de la Secció d'Autonomia i Prestacions (1,2,3,4,5), de la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral (3), de la Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional, de la Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació i de la Secció de Menor.

<sup>15</sup> L'objectiu 2.3 s'alineja amb els objectius específics de la carrera professional dels CMSS (14,15), de la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral (1,2,3,4,5), de la Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional, de la Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació i de la Secció de Menor.

especialment dones, reforçant l'acolliment des de la baixa exigència en els diferents recursos d'aquest tipus. (SAUS, Operació fred, Centre El Carme, Mussol, Rehoboth, altres centres de dia...)		
2.1.4. Generació de models d'intervenció orientats a afavorir l'apoderament de les persones sobre els seus propis processos d'inclusió i recuperació, basats en l'enfocament de drets i el respecte a l'autonomia i la capacitat de les persones per a prendre decisions	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	Mitjans Propis
2.1.5. Capacitació lingüística per a famílies d'alumnat estranger com a forma de prevenció de l'exclusió i suport a la integració social, amb especial atenció a les dones i mares estrangeres	Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació	20.000€ anuals/MP amb incorporació de professionals
<b>OBJECTIU 2. 2. IMPULSAR UNA ESTRATÈGIA D'ATENCIÓ PRIMÀRIA PER A LA PREVENCIÓ DE LES SITUACIONS DE DEPENDÈNCIA, EXCLUSIÓ I DESPROTECCIÓ I PROMOURE L'AUTONOMIA I LES COMPETÈNCIES DE LES PERSONES</b>		
2.2.1. Establiment en el Consell Local d'Inclusió i Drets Socials de grups de treball zonals amb caràcter permanent i incorporar un grup especialitzat en immigració	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Secció d'Atenció Primària i Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació	Mitjans Propis
2.2.2. Garantia de l'accés a la Renda Valenciana d'Inclusió com a dret subjectiu de la persona, família o unitat de convivència per a la cobertura de les seues necessitats bàsiques en l'Atenció Primària Bàsica	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans Propis
2.2.3. Garantia del dret subjectiu a la inclusió social, mitjançant una prestació professional que incloga el desenvolupament d'itineraris personalitzats d'inclusió social	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans Propis

2.2.4. Convocatòria d'ajudes destinades a fomentar la creació de vivendes tutelades per a persones amb discapacitat intel·lectual	Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional	300.000 €
2.2.5. Formalització de convenis amb entitats vinculades a la cobertura de necessitats bàsiques de persones vulnerables	Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials	M.P
<b>OBJECTIU 2.3-DESENVOLUPAR LA INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA DES DEL TREBALL EN XARXA I LA CAPACITACIÓ DE LA COMUNITAT</b>		
2.3.1. Implementació del Consell Local d'Inclusió i Drets Socials a nivell local previst en la llei autonòmica, com a forma de foment de la participació comunitària per a l'assessorament i la consulta en matèria de Servicis Socials	Delegació de Servicis Socials  Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans Propis
2.3.2. Participació dels CMSS des del Servici d'Acció Comunitària en les accions comunitàries desenvolupades en els barris de les seues zones d'intervenció	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans Propis
2.3.3. Signatura de convenis de col·laboració amb col·legis professionals per al desenvolupament de projectes comunitaris que afavorisquen la inclusió social de col·lectius en situació de vulnerabilitat	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans Propis
2.3.4. Impuls de projectes pilot d'intervenció comunitària des dels CMSS en col·laboració amb Entitats Socials	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans Propis
2.3.5. Desenvolupament i supervisió de la execució dels contractes i convenis existents en matèria de menors. Proposar i impulsar noves línies de col·laboració o d'actuació conjunta mitjançant nous convenis i/o contractes de servicis	Secció de Menor	1.789.000€ com a pressupost inicial subjecte a modificació
2.3.6. Promoció de la participació comunitària en el disseny i planificació de les línies d'actuació amb infància vulnerable o en desprotecció i amb menors en conflicte amb la llei	Secció de Menor	Mitjans Propis
2.3.7. Creació d'espais per a la participació de les entitats col·laboradores amb els Servicis Socials municipals de família i menors, així com l'elaboració d'instruments que faciliten la participació efectiva	Secció de Menor	130.000€ com a pressupost inicial subjecte a variació
2.3.8. Posada en marxa del Servici d'Atenció i Seguiment per a les persones amb problemes de	Secció d'Atenció a	Mitjans propis



Salut Mental greu, des d'un model comunitari d'atenció integral, orientat a la recuperació i plena inclusió, comptant amb la seua participació activa	la Diversitat Funcional-SASEM-	
2.3.9 Elaboració d'un diagnòstic participatiu de la situació i necessitats de la població gitana de València	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans Propis
2.3.10 Establiment del Programa per a la Igualtat i la Inclusió del Poble Gitano, amb especial atenció a les dones gitanes	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans Propis
2.3.11 Impuls i consolidació d'un espai per al voluntariat social a la ciutat de València, Casa del Voluntariat, en col·laboració amb la Plataforma del Voluntariat Social de la Comunitat Valenciana	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans Propis
2.3.12 Desenvolupament del Programa de Barris Inclusius en aquells espais de major vulnerabilitat social de les zones bàsiques, fomentant la participació veïnal, la convivència i la cohesió social	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral Secció de Planificació i Innovació Secció d'Atenció Primària	Mitjans Propis
2.3.13 Promoció de Projectes d'Acció Social d'Entitats del Tercer Sector Social dirigits a col·lectius en situació de vulnerabilitat i exclusió social i desenvolupats en espais d'especial vulnerabilitat, a través de la convocatòria anual de Subvencions	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans Propis

### LÍNIA ESTRATÈGICA 3. DETECCIÓ DE NOVES NECESSITATS EMERGENTS

Percebem un important canvi qualitatiu sobre les necessitats ateses en els Servicis Socials. Hui, les necessitats socials estan en tots els sectors de població i són més diverses i complexes.

Es constaten noves necessitats emergents. I per això, sembla necessari comptar amb diagnòstics i estudis que puguen donar-nos pistes per a planificar la nostra actuació. També és important: conèixer experiències de treball en altres servicis socials que ens puguen servir com a referents, identificar quines són aquelles situacions, problemàtiques, necessitats... què ens suposa major dificultat en l'abordatge i què necessitem per a afrontar este nou escenari.

**Objectiu 3.1<sup>16</sup>- Crear un model proactiu capaç de detectar noves tipologies, necessitats i problemàtiques emergents**

La creació del model proactiu passa per una atenció i una intervenció integral que incloga mecanismes capaços d'inferir l'aparició de situacions emergents. La proactivitat i la detecció d'estes situacions és un factor clau a l'hora d'entendre el model.

**Objectiu 3.2<sup>17</sup>- Disposar d'un sistema d'informació i anàlisi de les necessitats i la seua evolució**

La connexió digitalitzada i la informació personalitzada, al costat de l'accés a aplicacions informàtiques interoperatives, constitueixen un dels reptes capaços d'homogeneïtzar la informació i de fer-la transferible a l'anàlisi de les necessitats i la seua evolució longitudinal.

**Objectiu 3.3<sup>18</sup>- Fomentar estudi i investigacions, ja siga des dels propis servicis o en col·laboració amb altres administracions o entitats**

L'estudi i la investigació es troben dins de l'estructura competencial dels Servicis Socials locals, al costat de la col·laboració amb altres administracions i entitats. En este sentit la detecció i estudi de les situacions de necessitat revertix en la provisió i la gestió dels Servicis Socials, la dotació d'espais, equipaments i recursos.

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	EXECUCIÓ
<b>OBJECTIU 3. 1. CREAR UN MODEL PROACTIU CAPAÇ DE DETECTAR NOVES TIPOLOGIES, NECESSITATS I PROBLEMÀTIQUES EMERGENTS</b>		
3.1.1. Creació d'un Observatori de Servicis Socials mitjançant la recopilació d'informació, anàlisi i diagnòstic per a comprendre, explicar i predir els fenòmens socials relacionats amb la població usuària de Servicis Socials	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
3.1.2. Establiment d'acords de col·laboració entre els Servicis d'Atenció Especialitzada i de Vivenda	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	Mitjans Propis
3.1.3. Posada en marxa d'un projecte per a la creació d'un multi-centre municipal d'alta tolerància per	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	A determinar

<sup>16</sup> L'objectiu 3.1 s'alinea amb els objectius específics de la carrera professional de la Secció de Planificació o Innovació (4,5), de la Secció d'Atenció Primària (1,5), de la Secció d'Autonomia i Prestacions (5) i de la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral, de la Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional, de la Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació i de la Secció de Menor.

<sup>17</sup> L'objectiu 3.2 s'alinea amb els objectius específics de la carrera professional dels CMSS (1,2,3,4), de la Secció de Planificació i Innovació (5) i de la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral, de la Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional, de la Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació i de la Secció de Menor.

<sup>18</sup> L'objectiu 3.3 s'alinea amb els objectius específics de la carrera professional de la Secció de Planificació i Innovació (2, 3,4) i de la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral, de la Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional, de la Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació i de la Secció de Menor.

a persones sense llar que puga albergar diferents tipus de sensellarisme i amb perspectiva de gènere		
3.1.4. Impuls de mecanismes de denúncia d'abusos patits per les persones en situació de sense llar a través de l'Oficina Municipal de No Discriminació (ONDIS) per a la detecció dels diferents tipus de delictes d'odi	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	Mitjans Propis
3.1.5. Generació d'informació de les entitats de la iniciativa social que treballen amb menors, sobre l'evolució de les dades i la seua anàlisi; així com anàlisi i conclusions de les dades recaptades en les aplicacions departamentals sobre actuacions amb menors en situació de vulnerabilitat, risc o desemparament	Secció de Menor	Mitjans Propis
3.1.6. Impuls i suport al Grup de Treball estable d'Immigració i Interculturalitat del futur Consell Local d'Inclusió i Drets Socials	Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació  Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	Mitjans Propis
<b>OBJECTIU 3. 2. DISPOSAR D'UN SISTEMA D'INFORMACIÓ I ANÀLISI DE LES NECESSITATS I LA SEUA EVOLUCIÓ</b>		
3.2.1. Elaboració de la memòria anual dels Servicis com recopilació del conjunt del treball realitzat en els Servicis Socials municipals	Secció de Planificació i Innovació  Delegació de Servicis Socials	Mitjans Propis
3.2.2. Elaboració d'anàlisi, informes i diagnòstics que permeten situar a l'observatori com un centre de dades permanent	Secció de Planificació i Innovació  Delegació de Servicis Socials	Mitjans Propis
3.2.3. Incorporació dels servicis d'atenció al públic del CAI a l'ús de l'aplicació informàtica SOCYAL, de manera que existisca una unificació completa de dades dels Servicis Socials municipals	Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació	A determinar
<b>OBJECTIU 3.3 FOMENTAR ESTUDIS I INVESTIGACIONS, JA SIGA DES DELS PROPIS SERVICIS O EN COL·LABORACIÓ AMB ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS</b>		

3.3.1. Diagnòstic de situacions de necessitat o d'exclusió social, individuals o grupals, que puguen produir-se en determinades zones de la ciutat i disseny corresponent de projectes o plans d'acció	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
3.3.2. Estudis diagnòstics de zones i barris de la ciutat per a l'anàlisi i la possible detecció de zones vulnerables i les seues característiques	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
3.3.3. Actualització biennal d'un recompte nocturn de les persones sense llar i les que es troben en assentaments segregats per a garantir una adequada atenció des dels Servicis Socials fomentant la participació de les entitats del Tercer Sector i de la ciutadania	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	Mitjans Propis
3.3.4. Com a continuació del recompte de persones sense llar, realització de trobades periòdiques que permeten exposar els resultats del diagnòstic social obtingut a partir del recompte nocturn així com crear un fòrum de debat, sensibilització i reflexió entorn del fenomen de l'exclusió residencial	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	Mitjans Propis
3.3.5. Inclusió en convenis i contractes amb entitats del Tercer Sector esforços en la investigació i generació de coneixement del sector del "sensellarisme"	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	Mitjans Propis

## LÍNIA ESTRATÈGICA 4. QUALITAT I BONES PRÀCTIQUES

La qualitat i les bones pràctiques han de ser objectius imprescindibles en l'organització del sistema municipal dels Servicis Socials. Valors com la responsabilitat i 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, permetent realitzar una oferta de servicis públics que superen, fins i tot, les expectatives inicials de la ciutadania a la qual es dirigixen.

**Objectiu 4.1<sup>19</sup>- Avançar cap a la qualitat i l'excel·lència amb l'objectiu de millorar l'atenció a les persones**

L'increment de la qualitat dels servicis que es presten, ampliant la cobertura, millorant l'eficiència i l'atenció a la ciutadania per a aconseguir una atenció integral basada en la idea d'excel·lència.

**Objectiu 4.2<sup>20</sup>- Incorporar mesures de millora de la comunicació interna entre els Servicis per a la consolidació d'un sistema cohesionat i coordinat**

La incorporació de mesures de millora de la comunicació interna construeix un espai comú que afavorix la comunicació permanent entre els equips i en el qual cada node de la xarxa participa en el seu àmbit i assumeix les responsabilitats que li són pròpies.

**Objectiu 4.3<sup>21</sup>- Desenvolupar bones pràctiques professionals en el marc de l'ètica i la responsabilitat**

El desenvolupament de bones pràctiques professionals contribueix a la millora de la qualitat de les actuacions, l'eficàcia de les intervencions, el registre i difusió de les bones pràctiques i el foment de l'excel·lència en l'exercici professional.

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	EXECUCIÓ
<b>OBJECTIU 4. 1. AVANÇAR CAP A LA QUALITAT I L'EXCEL·LÈNCIA AMB L'OBJECTIU DE MILLORAR L'ATENCIÓ A LES PERSONES</b>		
4.1.1. Determinació del grau de satisfacció de les persones usuàries respecte dels servicis i productes ofertats en els Centres d'Atenció Primària (CMSS) el Centre d'Atenció a Persones sense Sostre (CAST) i altres d'atenció directa a la ciutadania.	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
4.1.2. Consolidació de certificats de sistemes de gestió de la qualitat ISO, o implementació de models de qualitat total EFQM, segells d'excel·lència, RSC o similars	Secció de Planificació i Innovació  Delegació de Servicis Socials	Mitjans Propis

<sup>19</sup> L'objectiu 4.1 s'alineja amb els objectius específics de la carrera professional dels CMSS (11,12,13), de la Secció d'Atenció Primària (5) i de la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral, de la Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional, de la Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació i de la Secció de Menor.

<sup>20</sup> L'objectiu 4.2 s'alineja amb els objectius específics de la carrera professional dels CMSS (11,12,13), de la Secció de Planificació i Innovació (1), de la Secció d'Atenció Primària (5) i de la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral, de la Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional, de la Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació i de la Secció de Menor.

<sup>21</sup> L'objectiu 4.3 s'alineja amb els objectius específics de la carrera professional dels \*CMSS (6,7,8,11,12,13), de la Secció de Planificació i Innovació (5), de la Secció d'Atenció Primària (5) i de la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral, de la Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional, de la Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació i de la Secció de Menor.

4.1.3. Establiment de la perspectiva de gènere en plans, programes, protocols, informes o pressupostos que es redacten per a la intervenció amb persones sense llar	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	Mitjans Propis
4.1.4. Millora de l'atenció sanitària que reben les persones sense llar a través del "Centre de Suport al CAST"	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	Mitjans Propis
4.1.5. Previsió de plans d'allotjament d'emergència per a les persones sense llar en situacions conjunturals d'urgència o bé per a fer front a possibles catàstrofes. Obertura d'un centre d'allotjament urgent per a persones en risc d'exclusió Carrer Santa Cruz de Tenerife	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	Mitjans Propis
4.1.6. Auditoria de l'accessibilitat universal dels barris de València	Secció d'Atenció a la diversitat funcional	250.000 €
4.1.7. Consolidació de la Central de Telefonades mitjançant l'estudi i anàlisi de les dades d'ús, com a referent per a la ciutadania a l'hora de conèixer els recursos i les possibilitats del sistema de Servicis Socials	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
4.1.8 Aprovació i publicació de la Carta de Servicis actualitzada del CAST (Centre d'Atenció a Persones sense Sostre)	Secció d'Atenció Social a l'Exclusió	Mitjans Propis
<b>OBJECTIU 4. 2. INCORPORAR MESURES DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ INTERNA ENTRE ELS SERVICIS PER A LA CONSOLIDACIÓ D'UN SISTEMA COHESIONAT I COORDINAT</b>		
4.2.1. Establiment d'un protocol de comunicació interna per a la transmissió de la informació	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
4.2.2. Creació d'un protocol de relació entre l'Atenció Primària Bàsica i l'Atenció Primària Específica	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
4.2.3. Aprovació de les normes de funcionament de les Comissions pròpies de les Àrees de Servicis Socials	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
4.2.4. Actualització i seguiment del protocol d'empadronament en situacions especials	Secció d'Immigració, Convivència i Cooperació	Mitjans Propis

	Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral	
4.2.5 Simplificació de les resolucions d'aprovació o denegació de les PEIS a través de modificar i simplificar els models	Secció d'Atenció Primària	Mitjans Propis
<b>OBJECTIU 4.3 DESENVOLUPAR BONES PRÀCTIQUES PROFESSIONALS EN EL MARC DE L'ÈTICA I LA RESPONSABILITAT</b>		
4.3.1. Foment i promoció del Comitè municipal d'Ètica en Servicis Socials	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
4.3.2. Promoció de la creació d'un Repositori de Bones Pràctiques que puga fer-se extensible i replicable al conjunt de les Àrees que conformen el Sistema Valencià de Servicis Socials	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis
4.3.3. Creació d'una Comissió per al seguiment d'este Pla, que tinga la capacitat de supervisar la correcta consecució del pla al llarg dels seus anys de vigència així com d'auditar l'avaluació final	Secció de Planificació i Innovació	Mitjans Propis

## 6.- AVALUACIÓ I SEGUIMENT DEL PLA

El seguiment del Pla es realitzarà anualment de manera interna a tots dos Servicis, arreplegant les aportacions pertinents i el treball coordinat mitjançant una Comissió de Seguiment creada a este efecte. La Comissió estarà formada per les Direccions del Servei d'Atenció Primària i el Servei d'Atenció Especialitzada, per les Direccions de Seccions, així com per el/la representant de la Regidoria corresponent que en qualsevol cas podrà delegar la seua assistència.

Els seguiments del Pla es realitzaran de manera anual mitjançant la recopilació i l'anàlisi de dades de diversa índole, gràcies a la creació d'indicadors associats a cadascuna de les accions.

El conjunt de la informació arreplegada permetrà analitzar el grau de consecució, constatar la implementació del Pla així com 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 part seua, l'Avaluació es realitzarà al final del període establert per al Pla.

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

- El perfeccionament o millora del planificat.
- La contribució per a la realització de planificacions futures.
- La **transparència**, pròpia d'una administració pública al servici de la ciutadania.



## 7.- TRANSPARÈNCIA

Des de la perspectiva de la **transparència**, i partint de la legislació estatal, les referències bàsiques són la Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre Reutilització de la Informació del Sector Públic, la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern així com la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades personals i Garantia dels Drets Digitals. A nivell autonòmic, la Llei 19/2013 de 9 de desembre de 2013, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern de la Generalitat Valenciana es complementa amb la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Generalitat Valenciana. Estes lleis assenyalen les primeres disposicions en les quals es fonamenta el Reglament de Govern Obert i Transparència de l'Ajuntament de València que va entrar en vigor el 22 de juliol de 2020. Posteriorment, a nivell autonòmic s'ha tornat a legislar amb la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de Transparència i Bon Govern de la Comunitat Valenciana; actualitzant un concepte que és necessari per a facilitar a la ciutadania la informació necessària per a poder fiscalitzar l'activitat pública.

Amb tot, la transparència transita parella a l'exercici de rendició de comptes, propi d'una planificació que fa partícip al conjunt d'agents socials que, d'un mode o un altre, estan implicats en el Pla, així com al conjunt de la ciutadania. Així, s'oferixen les ferramentes per a contribuir al govern obert al servei de les exigències ciutadanes que demanden cada vegada més informació rigorosa i contrastada a l'hora d'exercir els seus drets. Per a això, el Pla estarà disponible en la web municipal de l'Ajuntament de València, així com els seguiments anuals i la posterior avaluació final. A més, la informació recaptada en els seguiments i en l'avaluació es transmetrà al Consell Local d'Inclusió i Drets Socials de la ciutat de València a fi, no sols que siga coneixedor d'este, sinó també perquè els seus integrants puguen realitzar aportacions i proposta. En definitiva, l'avaluació del Pla és un acte de responsabilitat que la Corporació municipal adopta i a través del qual espera aconseguir i/o millorar la participació, la transparència i la rendició de comptes.

## 8. ANNEXOS

### 8.1- Informe d'impacte de gènere

#### Descripció general del projecte

##### **Denominació del projecte**

Pla Estratègic de Servicis Municipals de València per al període 2024-2026.

##### **Òrgan administratiu que la promou**

Ajuntament de València.

##### **Context d'actuació del pla**

###### **Normativa d'igualtat**

Respecte a la normativa referida a la valoració d'impacte de gènere, podem fer menció a les següents normes com a marc de referència:

A nivell estatal:

La constitució Espanyola, en l'art. 9.2, en instar que els poders públics promoguen les condicions i remoguen els obstacles a fi d'aconseguir una igualtat que siga "efectiva". La igualtat com a dret fonamental: es tracta de la denominada igualtat "formal" o igualtat "de tracte" de l'article 14, en disposar-se que "Els espanyols són iguals davant la llei, sense que pugua prevaldre cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social".

Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la Igualtat Efectiva de Dones i Homes, a destacar d'esta llei la transversalitat (art 15) i l'enfocament dual de les polítiques de gènere: específic i genèric, amb polítiques dirigides a tots dos sexes, la qual cosa no impediex que es contemplen accions positives per a les dones.

Llei 30/2003, de 13 d'octubre, sobre Mesures per a Incorporar la Valoració de l'Impacte de Gènere en les disposicions normatives que elabore el Govern.

A nivell autonòmic:

Llei 9/2003 per a la Igualtat de Dones i Homes de la Generalitat Valenciana. (Article 4 bis)

Llei 13/2016, de 29 de desembre, de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financiera, 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".

Llei 8/2021, de 30 de desembre, de Pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2022 que indica en el preàmbul "els pressupostos per a 2022 no tenen un altre objectiu que donar continuïtat i consolidar la despesa pública vinculada als servicis públics fonamentals, la justícia social i econòmica i la igualtat de gènere"

Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Servicis Socials inclusius de la Comunitat Valenciana. En el preàmbul indica "els Servicis Socials es definixen àmplia i intensament sota els principis d'universalitat, globalitat, prevenció, atenció integral, interès superior de la persona menor d'edat, transversalitat, solidaritat, dimensió comunitària, atenció personalitzada, interdisciplinarietat, respecte a la diferència i a la diversitat, subsidiarietat i seguretat jurídica, buscant com a objectius la inclusió social, l'autonomia personal, la qualitat i la participació ciutadana, i tot això, aplicant la perspectiva de gènere."

DECRET 27/2023, de 10 de març, del Consell, publicat el 22 de març de 2023 en el DOGV, pel qual es regulen la Tipologia i el Funcionament dels Centres, Servicis i Programes de Servicis Socials, i la seua Ordenació dins de la Estructura Funcional, Territorial i Competencial del Sistema Públic Valencià de Servicis Socials.

### **Objectius generals del projecte**

Garantir 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, promovent al costat de les pròpies persones la integració, la inclusió social i la superació de les

seues necessitats. Este pla pretén respondre de manera flexible a les necessitats presents i/o futures de la ciutadania.

### **Objectius per a promoure la igualtat entre dones i homes**

Identificar, previndre i evitar la producció o l'increment de les desigualtats de gènere ja que un tractament igualitari, que no continga discriminacions directes, no produïx, necessàriament, el mateix impacte sobre la vida de dones i homes.

Les diferents posicions de partida i realitats de dones i homes dificulten que es produïska un igual aprofitament dels beneficis derivats de l'actuació de les polítiques públiques i les normes i que l'efecte per a tots dos siga equivalent.

### **Anàlisi de la pertinença de gènere**

Les accions contemplades en esta planificació abasten diferents àmbits i perfils poblacionals, sent la qüestió de gènere un eix transversal a tots ells. Els principals públics objectius d'este Pla inclouen diferents col·lectius de població, així com perfils socioeconòmics, de gènere, generacionals o de nivells educatius o característiques culturals. No hi ha un grup homogeni de població al qual vaja a afectar el Pla i no a totes les persones afectarà de la mateixa manera.

### **Conclusions, recomanacions i propostes**

Este Pla garantix l'accés als recursos d'Atenció Primària del Sistema Públic Valencià de Servicis Socials. L'accés al sistema i a les prestacions són considerades com un dret subjectiu, de conformitat amb l'aplicació real i efectiva dels drets socials disposada en l'article 10 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana. Este plantejament permet recuperar la centralitat de la persona en tot el sistema, garantint els seus drets i oferint una atenció continuada al llarg del seu cicle vital.

A més, este plantejament s'acompanya del treball de les i els professionals que componen els equips interdisciplinaris d'intervenció. La perspectiva de gènere és transversal a tot el Pla, garantint la igualtat entre dones i homes.

## 8.2- Informe d'impacte d'infància

### Descripció general del projecte

#### **Denominació del projecte**

Pla Estratègic de Servicis Municipals de València per al període 2024-2026.

#### **Òrgan administratiu que la promou**

Ajuntament de València.

### Normativa d'igualtat

La Llei 26/2018, de 21 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de Drets i Garanties de la Infància i l'Adolescència, dona una nova orientació a les polítiques públiques dirigides a la promoció dels drets de la infància i l'adolescència. La llei se centra en la protecció dels interessos superiors dels xiquets, xiquetes i adolescents que viuen en el territori valencià.

### Objectius generals del projecte

Garantir la protecció i la defensa dels drets de les persones i una atenció professionalitzada al conjunt de la ciutadania per a intervenir en les situacions de necessitat, risc i exclusió social, promovent al costat de les pròpies persones la integració, la inclusió social i la superació de les seues necessitats. Esta planificació pretén respondre de manera flexible a les necessitats presents i/o futures de la ciutadania.

#### **Objectius per a promoure els drets de la infància**

La planificació estratègica s'estructura a través de línies, objectius i accions que contempen de manera transversal i integral els drets de la Infància i l'adolescència en l'àmbit dels Servicis Socials. Este desenvolupament fomenta i protegix els drets de la infància i l'adolescència. La planificació contribuïx a millorar les condicions de vida dels xiquets, xiquetes i adolescents,

mitjançant la promoció i la implementació de polítiques municipals que garantisquen el seu desenvolupament integral amb un enfocament basat en els drets.

### **Anàlisi de la pertinència. Conclusions, recomanacions i propostes**

La planificació estratègica incidix positivament en la igualtat de Drets de la Infància i l'Adolescència en arreplegar una perspectiva d'acord amb la normativa i la pràctica de reconeixement, igualitària i inclusiva sobre esta matèria.

La infància i l'adolescència constitueixen una etapa de la vida que se situa com una intersecció sobre les altres variables que definixen el perfil dels individus i grups que componen la societat. Així, l'edat, el gènere, l'orientació sexual afectiva, la condició socioeconòmica, l'adscripció cultural i ètnica i la diversitat se superposen formant una particular definició de necessitats i drets a protegir.

La planificació estratègica contribuirà a considerar a la Infància i a l'adolescència com a subjecte de drets que han de ser protegits, contemplats i desenvolupats. La infància i l'adolescència són part activa i present de la societat en la qual vivim.

## 8.3- Fitxes de seguiment

<b>LÍNIA ESTRATÈGICA: XX</b>			
<b>OBJECTIU ESPECÍFIC N:X</b>			
<b>ACCIÓ X.</b>			
<b>DESCRIPCIÓ</b>			
<b>PERSONES BENEFICIÀRIES</b>			
<b>AGENT RESPONSABLE</b>			
<b>ALTRES AGENTS</b>			
<b>CRONOGRAMA</b>	2024	2025	2026
	X	X	X
<b>PRESSUPOST</b>			
<b>INDICADORS</b>			
Generals		De gènere	
<b>OBSERVACIONS</b>			