



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS
REGIDORIA D'INSERCIÓ SOCIOLABORAL

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

APROBADO EN PLENO MUNICIPAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 2018

SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

Amadeo de Saboia, 11 · 46010 · València ·

scestudiosyp@valencia.es

ÍNDICE

1. Presentación.....	5
2. Marco legal y normativo.....	9
3. Diagnóstico.....	17
3.1. Análisis sociodemográfico.....	17
3.2. Encuesta sobre necesidades sociales.....	22
3.3. Diagnósis de profesionales y entidades.....	24
3.4. Otros factores de vulnerabilidad.....	30
3.5. Análisis DAFO.....	31
4. Estructura actual.....	34
4.1. Organigrama.....	35
4.2. Catálogo de servicios.....	36
5. Metodología.....	64
6. Misión, visión y principios rectores.....	69
7. Líneas estratégicas y objetivos.....	74
Línea estratégica 1.- Las personas y la intervención profesional...75	
Línea estratégica 2.- Perspectivas transversales.....	79
Línea estratégica 3.- Calidad, ética y buenas prácticas.....	82
Línea estratégica 4.- Sostenibilidad del sistema.....	85
8. Presupuesto.....	88
8.1. Presupuesto del Plan.....	90
8.2. Presupuesto del Servicio.....	102
9. Informe de impacto de género.....	105
9.1. Datos Sociodemográficos.....	106
9.2. Plantilla del Ayuntamiento de València.....	109
9.3. Servicio de Bienestar Social e Integración.....	111

9.4. Indicadores con Enfoque de Género.....	119
10. Seguimiento y evaluación del Plan.....	121

ANEXOS

- I. Desarrollo operativo
- II. Diagnóstico – Documento base

1.- PRESENTACIÓN

El Plan que aquí se presenta pretende dotar a los Servicios Sociales municipales de un marco estructurado que dé coherencia a la acción social que se desarrolla en la ciudad de València.

Parte de algunas ideas fundamentales; la primera que no es posible desarrollar una actuación estructurada sin planificación, también que desde este Plan se opta por una perspectiva participativa de los Servicios Sociales de forma que se tenga en cuenta a todos los actores sociales que existen en el territorio y, por último, que se basa en un compromiso decidido con la igualdad entre las personas, especialmente con la que debe existir entre mujeres y hombres.

Los Servicios Sociales municipales no comienzan en la ciudad con este Plan. De hecho, si evocamos los pasados años 60 del siglo XX podemos encontrar los inicios de una acción social incipiente, con muy poco personal y con competencias muy limitadas, pero que constituyó el germen de la estructura que encontramos hoy en día. Aquellos primeros pasos centrados en la atención a indigentes desde el albergue municipal de San Miguel de los Reyes y a la tramitación de pensiones de beneficencia y ayudas del Fondo Nacional de Asistencia Social, derivaron a final de los 70 del siglo XX en la ampliación de las competencias hacia el sector de personas mayores y los llamados *clubs de jubilados*.

A partir de la década de los 80 del siglo XX comienzan a crearse los diferentes centros que conforman la estructura actual. Así, los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) se inician con los de Natzaret y Malvarrosa en 1983, el último, de los once que se crean en esta primera etapa, el CMSS de Trafalgar en 2001. También en esa década de los 80 se comienza a generar la estructura de centros ocupacionales municipales dirigidos a personas con alguna discapacidad; el primero, en 1982 el COM de plaza Armada Española que dio lugar a los actuales: COM Juan de Garay abierto en 1986, COM Isabel de Villena en 1993 y COM Grabador Planes en 1994. En 1999 se abrió el Centro de Día de Fuente San Luis y ya en 2004 el Centro y Residencia La Casa Nostra - Vall de la Ballestera. La atención a personas sin techo fue un sector que siguió siendo atendido desde el primer albergue en la Delegación en Pza. América, 6 y desde 1995 en el Centro de Atención a Personas sin Techo (CAST) en el centro de la ciudad hasta hoy mismo.

Unas actuaciones muy importantes fueron las relacionadas con personas mayores, creando desde 1984 y a partir de aquellos iniciales clubs de jubilados, centros de actividades que se fueron transformando en los actuales CMAPM, Centros municipales de actividades de Personas Mayores, ahora en número de cincuenta. También es importante la creación de centros de día para mayores, ahora cuatro en funcionamiento desde que se inauguró el primero en 1998, el llamado de Arniches. Actualmente esta área de acción se encuentra en la Concejalía de Personas Mayores.

Los programas relacionados con menores se comenzaron a impulsar a mediados de los 80 del siglo pasado con un modesto programa dedicado a la erradicación de la mendicidad infantil. Éste evolucionó a un Programa de Infancia y posteriormente a una sección de Menor desde la que se impulsó una importante función protectora a través de los centros de atención primaria y la creación de algunos recursos específicos como el inicial centro del TAPIS (Taller Prelaboral de Inserción Social) de 1991, ahora Centro de Día de Jóvenes Malvarrosa, el programa de Medidas Judiciales, el SEAFI Servicio de Atención a la Familia y la Infancia o el Punto de Encuentro Familiar.

En los años 2000 se impulsan dos importantes planes y sus correspondientes centros, el de Mujeres y el de Inmigración. Así, se crea el CMIO Centro de Información a la Mujer en 2003, ahora Espai Dones i Igualtat, y el CAI Centro de Atención a la Inmigración en 2004. Actualmente las competencias de mujer se encuentran en la Concejalía de Igualdad y Políticas Inclusivas y las de inmigración y cooperación en la Concejalía de Cooperación y Migraciones.

Toda esta estructura se va generando a la vez que se diseñan programas específicos como los de inserción social, vivienda o los programas de inclusión laboral para colectivos desfavorecidos. Desde los años 2000 todos estos programas tienen un papel importante, especialmente desde la concepción del Censo de Vivienda Precaria o la participación en proyectos europeos de inclusión que dieron lugar a una política de inserción laboral que no se había dado antes.

Además, se han ido generando nuevos programas, ampliación de los existentes, planes de inclusión social, etc. Los dos programas de los que últimamente se han recibido nuevas competencias y que suponen puntos de inflexión respecto a la intervención llevada anteriormente son los de Atención a la Dependencia y la aplicación de la ley de Renta Valenciana de Inclusión.

Estos breves y esenciales rasgos de la evolución histórica de nuestros Servicios Sociales nos sirven para observar que la evolución de los programas y servicios se ha ido produciendo en el tiempo a lo largo de cinco décadas, pero también en el espacio ya que los centros se encuentran situados a lo largo y ancho de toda la ciudad. Todo ello de forma paulatina pero sin dejar de crecer. El resultado es una compleja red de programas, servicios y centros que se han ido creando según han aparecido necesidades y diversas oportunidades, a la vez que la plantilla ha crecido desde las tres iniciales asistentes sociales del año 1962 a las 331 trabajadoras y trabajadores de más de diez figuras profesionales diferentes del año 2017.

Después de este breve repaso de los antecedentes históricos debemos hacer otra reflexión y es que si hay algo que merece destacarse de todo este periodo de evolución de los servicios sociales municipales es la inexistencia de una planificación del conjunto ajustada a objetivos y sistematizada en su contenido, más allá de los dos planes de inclusión que tienen otro objetivo. De hecho, este Plan que aquí se presenta, viene a llenar ese hueco, intentando aportar datos para pensar desde dónde venimos y, sobre todo, hacia dónde vamos y pretendiendo dotar al sistema de un marco teórico, normativo, evolutivo y de sostenibilidad que dé coherencia al conjunto.

En este sentido, y para que sirva de análisis de lo que en este momento representa el conjunto de los Servicios Sociales, se incluye en este Plan un apartado que nos informa del punto de partida en el que nos encontramos, lo que se vuelca en forma de catálogo de todos los servicios que componen la organización de los Servicios Sociales en la ciudad de València. En definitiva, este Plan no intenta recoger en sus líneas estratégicas lo que ya existe sino, desde el actual punto de partida, hacia dónde vamos y debemos ir.

El Plan se estructura en diversos apartados¹ que recogen, además del catálogo de servicios al que ya nos hemos referido, en primer lugar, el marco legislativo y normativo propio de los Servicios Sociales en el nivel local, al que le afectan las normas existentes en los niveles superiores: autonómico, central y europeo.

Seguidamente se incluye un apartado dedicado al diagnóstico de la situación existente, sin el que no se puede entender ninguna planificación. Ese diagnóstico, que se nutre de numerosas fuentes y que ha ocupado gran parte del trabajo de diseño, es

¹ La estructura de este Plan se ha acoplado a la que aparece en el anteproyecto de la Ley de Servicios Sociales inclusivos para los planes de servicios sociales locales.

sólo un resumen de unos documentos más amplios, a los que invitamos a acudir por su riqueza de contenidos, parte de ellos se localizan en anexo. Sólo añadir aquí que se ha contado para su formulación con la colaboración de un equipo de investigación de la Universitat de València y, en el diagnóstico cualitativo, que tiene un claro perfil participativo, con numerosas entidades, organizaciones y departamentos municipales.

Un capítulo imprescindible es el que muestra el tipo de metodología que se ha seguido en el diseño de este Plan, y en el que se señalan las distintas fases que ha seguido su planteamiento, acercamiento, y redacción. Una parte básica del mismo es la que sienta las bases de las premisas de las que se parte y que permiten definir la misión de los Servicios Sociales, la visión o futuro ideal al que nos debemos dirigir y los principios rectores que deben guiar la acción.

El núcleo del Plan se encuentra en el planteamiento de la planificación que recoge las líneas, los objetivos de esas líneas y las acciones concretas que operativizan los objetivos. Debemos destacar a este respecto, que el diagnóstico es el que ha marcado de forma absolutamente significativa los términos de esta planificación.

Los siguientes capítulos recogen el cronograma de las acciones y el presupuesto del Plan como complemento del capítulo anterior. Estos dos aspectos suponen un claro compromiso de ejecución, con el afán de presentar todos los datos de la forma más completa y transparente posible, en el apartado del presupuesto, se diferencia el gasto que los Servicios Sociales ya están reportando para las arcas municipales, así como el que representa el propio Plan; de forma que se hace aparecer de forma claramente diferenciada lo que ya se está gastando y lo que costará llevar a efecto el presente Plan.

Todo esto se complementa con un informe de impacto de género, con el que se desea responder al compromiso que los Servicios Sociales tienen establecido con la igualdad entre mujeres y hombres. Ese criterio básico se plasma ya en la definición de una línea estratégica, pero también en la redacción del impacto que será valorado en la correspondiente evaluación.

Este mencionado mecanismo, junto al seguimiento o monitorización del que será objeto este Plan, ocupa el último capítulo. En él se hace referencia a cómo se desarrollan ambas medidas y se articulan alrededor del concepto de transparencia y rendición de cuentas propios de las administraciones públicas modernas.

El Plan se complementa con unos anexos que recogen el desarrollo operativo, capítulo muy importante ya que muestra cómo se va a desarrollar cada una de las acciones planificadas, quiénes las van a impulsar, a quién van dirigidas, cuándo se van a ejecutar y con qué presupuesto. También, se complementa el plan en otro anexo con un documento que recoge el diagnóstico amplio que se ha utilizado para la confección del Plan, y que por su larga extensión no se ha incluido en el texto mismo.

2. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

El Plan de Servicios Sociales de la ciudad de València debe desarrollar sus competencias respetando el marco legislativo en la materia. Por ello, a continuación incluimos referencias sintéticas de las principales leyes que afectan a este Plan así como de las complementarias, exponiéndolas según diferentes ámbitos y de forma lógica: ámbito europeo de referencia, estatal, autonómico y, por último, una referencia al ámbito municipal en cuanto que de él emanan planes, ordenanzas y reglamentos relacionados con los Servicios Sociales que también debemos tener en cuenta.

Nos referiremos a continuación a las principales normas que atañen a los Servicios Sociales. En primer lugar, la Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana y que derogó la anterior Ley de la Generalitat Valenciana 5/1989, de 6 de julio, de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. Estas dos leyes corresponden a los dos momentos de generación de leyes autonómicas en la materia que se dieron en todo el territorio nacional con algunas diferencias de años entre comunidades autónomas.

El artículo 6 de esta Ley señala las competencias de las administraciones locales como las del análisis de las necesidades sociales, la titularidad de la gestión de los servicios sociales generales, la planificación de actividades en su ámbito, el fomento de la acción comunitaria, la gestión de los programas de las ayudas económicas, y la titularidad y gestión de aquellos servicios sociales especializados que les corresponda y todo ello desde el marco del Plan Concertado. Es en este ámbito en el que se enmarca la actual estructura de los Servicios Sociales municipales y la redacción de este Plan.

Esta ley se encuentra actualmente en proceso de nueva redacción, de hecho existe un anteproyecto de Ley de Servicios Sociales Inclusivos (30-01-2018) que dará paso a la tercera ley autonómica de Servicios Sociales.

Otra norma básica para el sistema es la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana, que en su artículo 33.3k señala que es competencia de los municipios “la prestación de los servicios sociales, promoción, reinserción social y promoción de políticas que permitan avanzar en la igualdad efectiva de hombres y mujeres”. Esta norma se modificó por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, en cuanto a competencias, entre otras las de los Servicios Sociales.

Esta legislación básica se complementa con un importante número de otras normas que encuadran la evolución que los Servicios Sociales han seguido y que en la actualidad enmarcan la actuación hacia el futuro. La primera referencia que podemos señalar es la que encontramos en el **ámbito europeo**, mediante las iniciativas impulsadas por la Unión Europea en política social. Han sido numerosas e importantes las medidas tomadas en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en las últimas décadas, pero queremos hacer especial hincapié en la Estrategia Europea 2020: una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador (EU2020), que pretende ser un marco general para el diseño de las políticas de la UE y de sus estados miembros para los próximos años. A partir de esta Estrategia, los estados miembros han de informar de sus progresos ante la Comisión y el Consejo, para que estos puedan emitir recomendaciones a los países en particular en referencia a sus propios planes nacionales de reforma. Estos planes nacionales son una obligación de los estados que han de presentar un plan bianual en materia de pobreza y exclusión social desde 2001. Éstos reciben el nombre de Planes de acción para luchar contra la pobreza y la exclusión social (PNAin). En el caso español el último es el Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2013-2016.

El compromiso de la UE en favor del desarrollo sostenible se percibe también en el papel decisivo que desempeñó en la elaboración de la Agenda Mundial 2030, la cual es actualmente el modelo mundial para el desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza de aquí a 2030. Esa estrategia está compuesta por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); los más relacionados con la política social son la erradicación de la pobreza y el hambre, la reducción de las desigualdades, la consecución de educación y servicios médicos universales, unas condiciones de trabajo decentes, y una apuesta por las energías asequibles y no contaminantes. Estos objetivos se concretan en metas como la puesta en práctica a nivel nacional de sistemas y medidas de protección social, asegurar el acceso de todas las personas a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año, asegurar que todas las niñas y todos los

niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, adoptar medidas eficaces para erradicar el trabajo forzoso, proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos, o poner fin a todas las formas de discriminación y violencia contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo, entre muchas otras.

La última iniciativa europea en el ámbito de lo social la encontramos en el Pilar Europeo de Derechos sociales de 2017, texto que pretende servir de guía a los estados miembros para alcanzar resultados sociales, sobre todo en el ámbito del empleo y la protección de las personas más vulnerables. En su capítulo III pone el foco especialmente en la inclusión y los derechos sociales, como, por ejemplo, los de apoyo y asistencia de los niños y niñas, las rentas mínimas, la inclusión de personas con discapacidad, la asistencia a las personas sin hogar o el acceso a los servicios esenciales.

Estas Estrategias son la culminación de una política social que se inició con la Carta Social Europea de 1961, en la que ya como derechos, entre otros muchos, se recogía en su artículo 13 el derecho a la asistencia social y médica, y en el artículo 14 el derecho a los beneficios de los servicios sociales, relacionando estos con el bienestar de las personas.

Respecto al **ámbito estatal**, señalamos en primer lugar la Constitución en la que encontramos referentes en los artículos 50 (Servicios sociales para la tercera edad), el artículo 13 (derecho al asilo), el artículo 39 (protección social, económica y jurídica a la familia y protección de menores), el artículo 48 (participación social de la juventud), y el artículo 49 (protección de personas con discapacidad). En el artículo 148.1.20 se hace referencia a la asistencia social como una competencia que podrán asumir las comunidades autónomas con carácter descentralizado y en el 149.1 se regulan las condiciones básicas que, en tanto que son competencia exclusiva del Estado, garantizan la igualdad de todos/as los/as españoles/as en cuando a deberes y derechos constitucionales.

Otras normas de este ámbito relacionadas con los Servicios Sociales son la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, que señala en el artículo 25.2 las competencias de los municipios y la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, que modificó el sistema

de competencias de las Administraciones locales, entre otras en materia de servicios sociales.

Una norma importante fue el Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales, aprobado en 1988. Es la norma nacional más específica que nos afecta, dado que no existe una ley estatal. Este plan significó establecer en materia de Servicios Sociales la concertación entre las administraciones del Estado, autonómicas y locales, así como el establecimiento de los fundamentos programáticos, financieros y organizativos del actual sistema de Servicios Sociales.

Otras normas o instrumentos de planificación que afectan a los Servicios Sociales y que debemos destacar en este apartado, son:

Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2013-2016 (último disponible). Estos planes ejercieron un importante papel de fomento de los planes de inclusión autonómicos y locales.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Actualmente complementado por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de las personas extranjeras en España y su integración social.

Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de las y los menores.

Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.

Ley 1/2004, de 24 de mayo, de la Generalitat, de Ayuda a las Víctimas del Terrorismo.

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Resolución de 23 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia sobre criterios, recomendaciones y condiciones mínimas para la elaboración de los planes de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal; datos básicos del sistema de información del SAAD y Catálogo de referencia de servicios sociales.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Interesa también reseñar la normativa que nos afecta en el **ámbito autonómico**. La primera referencia que debemos hacer es la del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, aprobado en la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, y luego reformada por la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana; a partir de la cual, la Comunitat Valenciana asume las competencias de Servicios Sociales, desarrollando la potestad legislativa y reglamentaria en el sector, y ejerciendo tanto la gestión de los centros y servicios transferidos desde la Administración central del Estado, como los de nueva creación.

También son importantes las siguientes leyes autonómicas:

Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación.

Ley 8/1998, de 9 de diciembre, de Fundaciones de la Comunidad Valenciana.

Ley 4/2001, de 19 de junio, del Voluntariado.

Ley 7/2001, de 26 de noviembre, Reguladora de la Mediación Familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana. Existe un proyecto de Ley de Mediación de la Comunidad Valenciana.

Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

Decreto 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre Registro de los Titulares de Actividades de Acción Social, y de Registro y Autorización de Funcionamiento de los Servicios y Centros de Acción Social, en la Comunitat Valenciana.

Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad.

Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Protección Integral de la Infancia y de la Adolescencia de la Comunitat Valenciana. Existe un anteproyecto de 2018 de la Ley, de la Generalitat Valenciana, de Infancia y Adolescencia.

Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Integración de las Personas Inmigrantes en la Comunidad Valenciana.

Ley 9/2009, de 20 de noviembre, de la Generalitat, de Accesibilidad Universal al Sistema de Transportes de la Comunidad Valenciana.

Ley 4/2012, de 15 de octubre, de la Generalitat, por la que se aprueba la Carta de Derechos Sociales de la Comunidad Valenciana.

Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el Ámbito de la Comunidad Valenciana.

Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunitat Valenciana.

Ley 15/2017, de 10 de noviembre, de la Generalitat, de políticas integrales de juventud.

Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda de la Comunitat Valenciana. El objetivo es desarrollar los instrumentos y herramientas que contribuyan a hacer efectivo el derecho a la vivienda.

Ley 3/2017, de 3 de febrero, de la Generalitat, para paliar y reducir la pobreza energética (electricidad, agua y gas) en la Comunitat Valenciana.

Ley 18/2017, de 14 de diciembre, de la Generalitat, de cooperación y desarrollo sostenible.

Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat, de Renta Valenciana de Inclusión, viene a sustituir la anterior Renta Garantizada de Ciudadanía. Entró en vigor el 25/04/2018.

Ley 9/2018, de 24 de abril, de la Generalitat, de modificación de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el estatuto de las personas con discapacidad.

A continuación se hacen constar los planes autonómicos que más trascendencia tienen para los Servicios Sociales:

Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres 2011-2014 (último disponible).

Plan Director de Integración y Convivencia 2014-2017 (último disponible).

Plan Valenciano de Inclusión y Cohesión Social de 2017. Tiene como fin la gobernanza de las políticas sociales y la lucha contra la pobreza. La finalidad es vincular a los agentes sociales, a los recursos del espacio concreto, de forma participativa y activa. Los objetivos son reducir los factores de desigualdad y vulnerabilidad promoviendo la autonomía de las personas y colectivos sociales desde la activación inclusiva para la cohesión social. Plantea la intervención integral en barrios inclusivos.

Plan Estratégico de Vivienda 2017-2021, plantea un cambio en la tendencia de las políticas públicas de vivienda. Hace frente al planeamiento tradicional, poniendo el protagonismo en la función social como instrumento de cohesión que permite garantizar de manera efectiva el derecho a la vivienda. Las Administraciones Públicas asumen el rol de promotores de vivienda de protección pública.

Pacto Valenciano contra la Violencia de Género y Machista 2017. Es un documento que ha sido suscrito por más de sesenta entidades, entre ellas el Ayuntamiento de València, y que pretende representar el compromiso institucional y social para colocar

la desigualdad entre mujeres y hombres como un problema estructural de nuestra actual sociedad.

Se prevé el diseño del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana, según consta en el anteproyecto de la Ley de Servicios Sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (artículo 44).

Para finalizar es necesario que hagamos mención a aquellos planes que encontramos en el **ámbito municipal** y que tienen relación directa con los Servicios Sociales.

El Plan Municipal para la igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres 2008-2012 (último disponible). Actualmente el Plan Marco de Igualdad se encuentra en proceso de trámite.

Plan de Igualdad para Empleadas y Empleados del Ayuntamiento de València 2009.

Han existido dos planes de Servicios Sociales para la Inclusión Social, 2006-2010 y 2014-2017. Actualmente éste último está en proceso de evaluación para el posterior diseño del tercer plan.

Además, la ciudad de València forma parte de la Red de ciudades amigables con las personas mayores, desde el año 2016.

Por otra parte, conviene tener presentes también las Ordenanzas y Reglamentos que tienen relación directa con los Servicios Sociales:

- Marco regulador del trámite y expedición de las tarjetas de estacionamiento para vehículos que transportan a personas con movilidad reducida.
- Ordenanza reguladora del funcionamiento de los Centros municipales de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual.
- Reglamento de Consejo Municipal de las Personas con Discapacidad y del Estatuto del Defensor de las Personas con Discapacidad de la ciudad de València (en trámite).
- Reglamento de Consejo Local de Cooperación.
- Reglamento del Consejo Local de Inmigración e Interculturalidad.
- Reglamento del Consejo Municipal de Acción Social.
- Reglamento del Consell Municipal de les Dones i per la Igualtat.
- Reglamento Municipal para el Uso no Sexista del Lenguaje.

- Reglamento Regulador del Servicio municipal de Ayuda a Domicilio.
- Reglamento de los Centros de Actividades para Personas Mayores.
- Reglamento de Régimen Interno de los Centros de Día para Personas Mayores.
- Reglamento del Consejo Municipal de Personas Mayores.
- Estatuto del Defensor/a del Mayor de la Ciudad de València.
- Reglamento de Transparencia y Participación Ciudadana.

3. DIAGNÓSTICO

Se recogen en este apartado los datos más relevantes del diagnóstico que se ha efectuado mediante los siguientes métodos:

- El análisis sociodemográfico de la población de la ciudad.
- La encuesta sobre características de la población, necesidades sociales y nuevos colectivos vulnerables.
- La consulta de tipo cualitativo a las entidades más representativas del tejido social de la ciudad y al colectivo de profesionales que trabajan en el sector de los servicios sociales municipales.
- Datos de informes basados en investigaciones externas: la de áreas vulnerables y la de las tasas de desprotección de menores.

El diagnóstico completo se encuentra en el anexo 2 de este Plan.

3.1. Análisis sociodemográfico

El análisis demográfico nos plantea una serie de desafíos que requieren de la reflexión y la acción innovadora desde las instituciones públicas. En este caso se ha estudiado la evolución demográfica en el periodo de 2003 a 2016 en el marco del convenio con la Universitat de València – Estudi General, a lo largo del año 2016. A continuación exponemos las seis tendencias más relevantes.

En primer lugar, la serie de datos que comprende desde 2003 hasta 2016 se traduce en una **pirámide poblacional constrictiva**, debido a una disminución de efectivos en los rangos de edad más jóvenes y un incremento de la población de mayor edad,

como resultado, principalmente, de un descenso significativo en la tasa de natalidad. Este fenómeno se puede leer a través del conocido como “efecto tasas” o, en otras palabras, a través de la constatación actual de que las tasas de natalidad no garantizan los niveles de fecundidad de reemplazo.

En segundo lugar, la tendencia estructural al **envejecimiento de la población**, un fenómeno que corre parejo a la tendencia expresada anteriormente y que se explica debido tanto a la baja tasa de natalidad como a la baja tasa de mortalidad entre las cohortes más mayores.

Esta tendencia, unida al resto de procesos económicos y sociales que configuran el momento presente, puede derivar en escenarios de vulnerabilidad que afectarán al esquema de las necesidades a las que se deberán hacer frente desde las políticas sociales.

Al mismo tiempo, este fenómeno generalizado viene acompañado de la feminización de las cohortes de mayor edad, del aumento de hogares unipersonales constituidos por personas mayores y de una mayor incidencia en determinadas áreas de atención de los CMSS como Benimaclet y Ciutat Vella.

En tercer lugar, se observa en el periodo estudiado la **reducción de un tercio de la población comprendida entre 18 y 29 años**. Esta reducción representa un reto estratégico al ser un colectivo que ha sufrido las consecuencias más severas de la crisis; el desempleo, la precariedad laboral y en general la falta de expectativas de futuro. Las respuestas frente a un fenómeno que afecta a algunas de las principales cohortes generacionales en edad reproductiva deben ser creativas, innovadoras y a corto plazo. Son imprescindibles acciones dirigidas a integrar servicios sociales y políticas de juventud de formación y para el empleo, con una perspectiva transversal a medio y largo plazo.

El cuarto hecho demográfico que debemos reseñar es que dentro del fenómeno generalizado de la **feminización de la población, son las cohortes de mayor edad** las que ejemplifican esta tendencia con un mayor margen porcentual. Podemos hablar no sólo de feminización de la población sino de la feminización de la tercera edad.

De forma paralela, si hablamos de la población nacida en el extranjero y asentada en la ciudad de València, observamos una tendencia similar. De hecho, entre 2010 y 2016 la reducción de población de hombres nacidos en el extranjero condujo al

incremento de porcentaje de mujeres con este perfil en el conjunto del territorio estudiado. Esta tendencia es muy probable que refleje una mayor intensidad de los procesos de arraigo de la población femenina nacida en el extranjero respecto a la población masculina del mismo signo.

Por todas estas cuestiones, las políticas sociales y los servicios especializados para mujeres, con una perspectiva de género, orientados a diferentes perfiles socioculturales y grupos de edad se vuelven esenciales para una sociedad en el que las mujeres representan, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, un colectivo fundamental para la igualdad y la cohesión social.

En quinto lugar, debemos contemplar **el incremento de la presencia de población de origen extranjero**, cuya llegada vino marcada, mayoritariamente, por el deseo de mejora de su situación económica de origen. La llegada de esta población ha significado una transformación relevante en el perfil cultural de la ciudad y en términos demográficos ha impactado de manera significativa en el rejuvenecimiento poblacional. Sin embargo, no debemos pasar por alto que las consecuencias de la crisis han llevado a un cierto efecto expulsión y por ende a una ralentización de la tendencia anteriormente citada. La diversidad de origen de la población nacida en el extranjero, así como sus lógicas de movilidad interurbana y de perfiles socioculturales, son también un reto que deben afrontar las políticas sociales y los servicios sociales.

En sexto lugar se observa la **reducción del tamaño de los hogares** en la ciudad de València, fruto de la consolidación del modelo que representa la expresión mínima de la familia nuclear (parejas solas o con poca descendencia). Este fenómeno puede leerse como consecuencia del proceso de individualización, pero también como causa o consecuencia de la tendencia urbanística a diseñar espacios habitacionales de carácter cada vez más reducido.

Al mismo tiempo, se aprecia un importante incremento del número de hogares unipersonales. Si bien podría explicarse por motivos de independencia, individualización o autonomía, en el caso de València se constata la tendencia al crecimiento de este tipo de hogares, más de un tercio del total, en áreas con un alto índice de feminización de la población mayor. Para el diseño de los servicios de atención a este colectivo hay que considerar tanto factores como perfiles socioeconómicos, culturales y de diseño urbano diferenciado como el hecho que este

fenómeno no se presenta en igual magnitud en todas las áreas de atención de los CMSS.

Por último, debemos señalar dos aspectos fundamentales a la hora tanto de entender la realidad sociodemográfica de la ciudad como de construir políticas sociales. Por un lado, en la actualidad existe un claro **desequilibrio en la población de las áreas de influencia de los CMSS**. Los de Campanar y Salvador Allende concentran la atención de una cuarta parte de la población de la ciudad. Por otro lado, las tendencias sociodemográficas de las áreas de atención de los CMSS se traducen en espacios que pueden resumirse a partir de **tres perfiles determinados**.

- *Áreas Dinámicas o Expansivas*: Con crecimiento poblacional, una mayor tasa de natalidad y bajo índice de envejecimiento así como una población con edad más joven que la media: CMSS de Campanar, Natzaret, Salvador Allende y Trafalgar.
- *Áreas Constrictivas o Regresivas*: Con decrecimiento poblacional, bajas tasas de natalidad, mayor índice de envejecimiento y un mayor número de hogares unipersonales: CMSS de Benimaclet, Ciutat Vella, Olivereta y Malvarrosa.
- *Áreas Intermedias*: Comparten las tendencias generales observadas en la ciudad pero con combinatorias diferenciadas y por lo tanto no configuran un perfil claro hacia la expansión o el decrecimiento en términos demográficos: CMSS de Patraix, Quatre Carreres Sant Marcel·lí.

El reto es el diseño de políticas y programas de atención a la población a través de políticas específicas orientadas a la atención de necesidades diferenciadas a partir de la composición de la población en los territorios de los CMSS, y las respuestas no pueden ser planificadas de forma homogénea y estandarizada. Más aún cuando la intervención de las políticas sociales es indispensable para disminuir la desigualdad derivada de los efectos que las políticas de austeridad han tenido sobre la población.

A este respecto, y con referencia a la calificación que la población otorga a los Servicios Sociales, concretamente a los centros de servicios sociales, según el Barómetro municipal de opinión ciudadana realizado en mayo de 2018², éstos tienen una valoración de 6,2 (sobre 10). La nota es superior al del barómetro de marzo de

² Barómetro municipal de opinión ciudadana, Mayo 2018. Oficina de estadística del Ayuntamiento de València

2017³, el primero que se efectuó, en el cual la valoración fue de 5,7 puntos. Los resultados de la consulta están desagregados en personas usuarias de servicios sociales y no usuarias, otorgando una valoración algo más alta el primer grupo.

³ Barómetro municipal de opinión ciudadana, Marzo 2017. Oficina de estadística del Ayuntamiento de València

3.2. Encuesta sobre necesidades sociales

La encuesta de necesidades sociales recoge de manera sistemática las características de los colectivos vulnerables y los nuevos perfiles de vulnerabilidad que se producen en la ciudad València. Se realizó en el marco del convenio con la Universitat de València – Estudi General, a lo largo del año 2017.

A continuación exponemos algunos de los aspectos más destacados de la investigación.

Una de las primeras conclusiones que se extraen es la **intensa desigualdad en los ingresos de los hogares**. Además, este hecho se ha visto acompañado por un proceso de concentración de las situaciones de pobreza. La proporción de hogares dentro del rango de ingresos definido como *Espacio Social de Vulnerabilidad*⁴ es del 26,7% para la ciudad de València lo que suma más de una cuarta parte de los hogares y se traduce en 211.133 personas. Los hogares con integrantes menores y jóvenes se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad. Esto significa un enorme desafío para el diseño de las políticas públicas locales sobre todo si tenemos en cuenta que la tendencia demográfica de la ciudad es al envejecimiento.

El grado de incidencia de la situación de pobreza que se vive en los hogares tiene su correlato en la **percepción que se tiene de la dificultad para llegar a fin de mes**. Así, en el 25,2 % de los hogares de la ciudad se percibe “mucho” dificultad para llegar a fin de mes. Esta proporción es coincidente en gran medida con el porcentaje de hogares en el *Espacio Social de Vulnerabilidad* (definido anteriormente en nota al pie). La proporción se eleva hasta un 42,9 % si se incluyen aquellos que dicen percibir “cierta dificultad” para llegar a fin de mes con los ingresos disponibles; visto desde otro ángulo, sólo en poco más de la mitad de los hogares de la ciudad se vive de una manera más o menos cómoda u holgada.

Al mismo tiempo y de forma complementaria, al observar el **acceso de los hogares al sistema de prestaciones sociales**, sin contar las jubilaciones, lo que encontramos es una muy escasa cobertura dado el grado de incidencia de las situaciones de pobreza en la ciudad. Sólo en el 5,8 % de los hogares dijeron que perciben alguna ayuda

⁴ La línea del Espacio Social de Vulnerabilidad se define como el 70 % de la mediana de los ingresos por unidad de consumo; en la ciudad de València es de 630 euros al mes en el hogar por unidad de consumo.

escolar o beca, el 1,8 % manifestó percibir ayudas de asistencia social por un importe medio de 483 euros, un 2,8 % percibir la Renta Garantizada de Ciudadanía y un 0,3 % la Renta Activa de Inserción.

Otro de los datos que resulta más alarmante es la **elevada tasa de desempleo** (y su cronificación) que ronda el 24,4 %, siendo la tasa de paro femenina ligeramente superior a la masculina y la tasa de desempleo juvenil muy destacable llegando al 35,8% en la franja de edad entre 16 y 29 años. A estos datos hay que sumar el alto porcentaje de contratos a tiempo parcial, así como la precariedad y la inestabilidad que se ha instalado, de forma generalizada, en el modelo de empleo y de mercado laboral.

Por otra parte, el **indicador AROPE** (en riesgo de pobreza y/o exclusión)⁵ señala que el 30,7% de los hogares de la ciudad de València están en situación de riesgo de pobreza o exclusión social, siendo las áreas de mayor proporción Salvador Allende (46,1 %), Quatre Carreres (44,1 %), Sant Marcel·lí (38,6 %) y Trafalgar (34,5 %).

Por último, a través de la confluencia de situaciones individuales presentes en el análisis de los hogares como unidades de convivencia podemos apuntar algunos de los perfiles más comunes a la hora de hablar de **colectivos en situación de vulnerabilidad**, como por ejemplo: hogares altamente feminizados, hogares con menores de 16 años a su cargo, hogares con algún/a integrante nacido/a en el extranjero, hogares con algún/a integrante con problemas de salud limitantes, hogares donde sus integrantes en edad de trabajar se encuentran en situación de desempleo, tiempo en situación de desempleo de los y las integrantes del hogar, etc.

En definitiva y de forma complementaria, la confluencia sociodemográfica de este tipo de perfiles define diferentes **áreas de intervención territorial** en base a sus prioridades:

- *Áreas de acción urgente:* En estas áreas se observa una elevada proporción de hogares en situación de riesgo de pobreza y exclusión social. Las áreas en las que se observan estas características son: CMSS de Salvador Allende, Quatre Carreres, Campanar y Trafalgar.

⁵ El indicador AROPE (At Risk of Poverty and/or Exclusion) se utiliza para calcular a la población en riesgo de pobreza o exclusión social en todos los países miembros de la Unión Europea. Se define como aquellos hogares/personas que se encuentran, por lo menos, en una de las tres situaciones: a) hogares por debajo del umbral de pobreza; b) hogares con carencia material severa, c) hogares con baja intensidad laboral.

- *Áreas en proceso de deterioro.* En estas áreas también se observan niveles superiores a la media de la ciudad en algunos de los indicadores de riesgo de pobreza y exclusión social que de prolongarse los efectos de la crisis y no implementarse políticas y programas orientados a mitigarlos podrían agravar las situaciones que ya se viven en estos hogares. En este perfil encontramos a las áreas de los CMSS de Olivereta, Patraix, Malvarrosa, Natzaret y Sant Marcel·lí.
- *Áreas de acción de refuerzo.* En estas áreas no se observan niveles de deterioro material elevados, lo que no implica que no existan hogares en situación de vulnerabilidad. Lo común es que en ellas los indicadores analizados muestren niveles de bienestar material y subjetivo por encima de la media de la ciudad. En esta caracterización se encuentran las áreas de los CMSS de Benimaclet y Ciutat Vella.

3.3. Diagnóstico de profesionales y entidades

El siguiente diagnóstico es el resultado de una consulta realizada en 2018 a profesionales del Ayuntamiento de València que ejercen sus funciones desde los diferentes Servicios y a entidades de la sociedad civil pertenecientes al Consejo de Acción Social, o que trabajan estrechamente con los Servicios Sociales. Participaron 28 entidades y 26 equipos de profesionales.

El objetivo de la consulta fue complementar el diagnóstico cuantitativo con unas aportaciones más cualitativas y de tipo profesional. El análisis proporciona información por grandes grupos poblacionales que presentan necesidades, y también por importantes áreas de intervención (precariedad económica, desempleo o vivienda).

Uno de los colectivos afectados por un cúmulo de situaciones de exclusión de carácter muy grave es el de las **personas que se encuentran sin hogar o sin alternativa habitacional**, especialmente con largas trayectorias de su vida en la calle. Principalmente se hace mención a las personas que padecen alguna patología mental u otro tipo de problemas, como pueden ser adicciones, y otras con muy bajo nivel de ingresos. La necesidad principal que se detecta en el ámbito de actuación de los y las profesionales que trabajan con personas sin hogar es la ausencia de planificación efectiva para la prevención de la exclusión social de este colectivo. Otra de las

necesidades detectadas por los y las profesionales es la falta de recursos para este colectivo en pequeños y medianos municipios. La ausencia de alquileres sociales o viviendas económicas dificulta el acceso a una casa digna a otras personas que no son consideradas como personas sin techo. Estas personas necesitan proyectos de viviendas semituteladas o supervisadas. Los requisitos para obtener ayudas son demasiado exigentes, dejando a personas necesitadas de estos recursos sin cobertura social.

El principal problema que afecta a las **mujeres** es la violencia hacia ellas, que puede darse en forma de violencia de género, prostitución o trata para la explotación sexual. Las víctimas de violencia de género sufren desprotección institucional y social. Las mujeres en situación de prostitución y/o trata necesitan múltiples recursos y servicios de intervención. Además de la violencia hacia las mujeres, estas se ven afectadas por otro tipo de problemas. Los más importantes son aquellos relacionados con el mundo laboral. El colectivo de mujeres, especialmente extranjeras dedicadas a los cuidados, sufren una elevada precariedad. Las mujeres tienen mayor desprotección laboral debido a los roles de género establecidos, que exigen a las mujeres conciliar el trabajo reproductivo con el productivo.

La principal necesidad detectada en las **familias** ha sido la mediación para solucionar conflictos familiares, sobre todo en las relaciones paterno / materno-filiales. También se menciona la necesidad de recursos para que la juventud tenga alternativas de ocio y tiempo libre. Otro problema detectado es la dependencia institucional de algunas familias, que se encuentran en situaciones crónicas de cobertura de sus necesidades básicas. Es necesaria la creación de recursos encaminados hacia la autonomía social de estas familias.

Por lo que se refiere a **menores**, ciudadanos y ciudadanas de pleno derecho, se echa en falta una educación inclusiva que evite la pérdida de jóvenes del sistema educativo, así como la prevención del absentismo y el fracaso escolar y la prevención del uso de sustancias adictivas desde las fases más tempranas de la infancia. Muchas familias tienen dificultades en el cuidado de sus hijas e hijos relacionadas con problemas económicos, afectando este hecho a su escolarización. También faltan políticas “*de detección y prevención de todas las formas de violencia contra la infancia*” (malos tratos físicos, psíquicos, abusos sexuales, violencia de género, abandono, acoso escolar, etc.), como indican desde las entidades sociales.

En lo que respecta al colectivo de **jóvenes y adolescentes**, se destacan como especialmente vulnerables, los y las jóvenes de etnia gitana, quienes tienen problemas como adicciones al alcohol y estupefacientes, falta de formación y cualificación o con problemas judiciales. También se hace mención a quienes les afectan dificultades que les impiden la independencia de sus familias. La principal necesidad que los y las profesionales detectan es la atención psicológica así como también la educativa. Esta atención debe afrontar problemas de adolescentes con dificultades de inserción social y/o fracaso escolar así como el poder hacer frente a crisis familiares debidas a problemas ocasionados por la relación establecida entre padres/madres e hijos/hijas.

La principal necesidad social detectada en el ámbito de las **personas con enfermedades mentales** es la falta de recursos y proyectos de intervención social dirigidos a las personas que sufren este tipo de enfermedades enfrentándose a la desprotección institucional. Además, también se menciona la ausencia de agilidad en la obtención de plazas en centros o residencias para este tipo de usuarios y usuarias tras el paso por la calle, albergues u hospitales. Otros problemas relacionados tienen que ver con la necesidad de apoyo para los y las cuidadoras que se encargan de llevar a cabo la atención a este tipo de pacientes, que casi siempre forman parte de su propia familia, la atención domiciliar especializada, el acceso a la vivienda y supervisión de la misma por equipos de atención social comunitarios, la inserción laboral y la necesidad de concienciación y sensibilización social.

Son especialmente graves las situaciones de personas que además de presentar **diversidad funcional** padecen algún tipo de enfermedad mental y/o dependencia. Se destaca la carencia de una dotación de viviendas protegidas, asequibles y adaptadas y en el área de educación encontramos necesidades como la falta de actividades de ocio y tiempo libre (tanto en el ámbito educativo formal como informal) para el alumnado con diversidad funcional. Dentro del área de salud se han destacado como necesidades principales la carencia de indicadores referentes a la salud de las personas con diversidad funcional y el desconocimiento por parte de profesionales del sistema sanitario en cuanto al trato idóneo para este colectivo de personas.

Respecto al ámbito de **personas mayores**, se destacan colectivos con necesidades específicas: personas que sufren situaciones de aislamiento o soledad, las que se encuentran en situación de dependencia o las que están iniciando la pérdida de la autonomía. También se hace mención a las personas mayores de 60 años afectadas de Alzheimer u otras situaciones carenciales sociosanitarias, y personas mayores de

más de 80 años que precisan servicios especializados. Así mismo, debemos contar con el colectivo de personas mayores todavía en buenas condiciones que pretenden ocupar de forma activa su tiempo de ocio, como prevención de situaciones de necesidad en general.

En cuanto a la **población extranjera**, son las personas recién llegadas en situación de irregularidad administrativa o indocumentadas las que concentran la mayoría de las problemáticas y necesidades. Al mismo tiempo, también requiere una especial atención la población inmigrante que es solicitante de protección internacional o que se encuentra en situación de exclusión o en situación de extranjería no resuelta. Dentro de este ámbito también se hace especial mención a las mujeres de población extranjera en general, pero especialmente a las que son víctimas de trata de personas y los y las menores extranjeros no acompañados/as y quienes recientemente han cumplido la mayoría de edad. Las familias constituidas por personas inmigrantes que tienen mayores problemas son aquellas que tienen la condición de monoparentalidad. Adicionalmente, los problemas se agravan para todas estas personas cuando no conocen el idioma.

Las necesidades del colectivo de **personas de etnia gitana** son muy amplias. Desde entidades especializadas apuntan problemas de persistencia del absentismo escolar, resultados académicos por debajo de los del alumnado no gitano, desigualdades de salud sobre todo entre las mujeres gitanas, altas tasas de desempleo, subempleo y precariedad laboral, dificultades para hacer frente a los gastos de vivienda y alta tasa de viviendas ocupadas, problemas económicos graves, situaciones de pobreza y *antigitanismo*. El cúmulo de dificultades por las que este colectivo específico pasa les hace situarse muchas veces en la marginalidad, en ocasiones habitando en asentamientos irregulares, presentando situaciones de chabolismo e infravivienda. En cuanto a nichos laborales, se trata de personas que mayoritariamente se dedican a la búsqueda de chatarra y, en la época de temporeros, al campo; otras directamente viven de la mendicidad, circunstancia por la cual experimentan un gran rechazo social y discriminación.

Otro colectivo de personas que se ven afectadas especialmente son **las personas que salen de prisión** y carecen de red familiar, con escasos recursos económicos, y sobre todo, las que padecen adicciones, enfermedades crónicas, o las que presentan trastornos de personalidad o enfermedad mental, diagnosticadas o no. Las mujeres ex reclusas tienen todavía más problemas y se encuentran estigmatizadas en mayor

medida. Para aquellas personas que forman el colectivo, los problemas de falta de apoyo o estigmatización social afectan a su recuperación y rehabilitación. De forma que pueden recaer en aquellas situaciones que las llevaron a la cárcel.

Además de estas situaciones específicas de grupos de población determinadas, encontramos diagnosticadas una serie de necesidades que afectan a todo tipo de colectivos y que hemos dado en llamar necesidades transversales.

Una de las principales necesidades sociales detectadas es la falta de medidas eficientes para combatir la **precariedad económica** que afecta a la población que se encuentra en situaciones de pobreza o directamente de exclusión social. Estas situaciones están caracterizadas por niveles de renta baja o falta de ingresos, desempleo muy elevado y dificultades de acceso al mercado laboral, entre otras. Una de las demandas relacionadas con ello es el acceso a unas rentas mínimas que garanticen la cobertura de necesidades básicas debido a las necesidades de tipo económica y material, así como la posibilidad de acceder a recursos municipales asequibles o totalmente gratuitos. Situaciones como la dificultad en el acceso a la vivienda, a la formación e inserción laboral así como la capacidad para hacer frente a pagos de suministros básicos (pobreza energética), entre otras, se muestran como las principales necesidades sociales a las cuales hay que atender y resolver mediante programas preventivos y/o mediante la acción comunitaria.

Por lo que se refiere al ámbito del **empleo**, se detecta como principal necesidad o problemática la falta de recursos efectivos para que se produzca la integración sociolaboral de las personas usuarias de los Servicios Sociales que carecen de trabajo. Por ello se necesita hacer frente a la precariedad laboral, al paro como problemática estructural permanente, a las dificultades de acceso al mercado laboral y a la formación ante la baja cualificación personal de muchas personas que se encuentran en desempleo. Es importante atender a la formación en capacitaciones mínimas para poder acceder a ofertas laborales y de adquisición de habilidades en tecnologías de la información y la comunicación, en las que las personas en riesgo pueden ser deficitarias. Son importantes las situaciones que se dan entre la población en riesgo de exclusión social de trabajos irregulares, ocupaciones marginales, etc. Muchas veces la falta de documentación obliga a estas prácticas. Se demanda, pues, la generación de un empleo de calidad acorde con la necesidad de obtener recursos económicos aceptables y procedentes de un tipo de empleo reglado y estable.

Los problemas relacionados con la **vivienda** afectan, además de especialmente a las personas sin hogar, a muchas familias que anteriormente no presentaban este tipo de problemas, sobre todo desde el inicio de la crisis económica, por el aumento de los desahucios, deudas, pérdidas de vivienda de alquiler, etc. Suelen ser familias que han perdido empleos, familias monomarentales, inmigrantes y sin apoyos sociales o que conviven con otras familias en condiciones de hacinamiento, jóvenes desinstitucionalizados/as, etc. Muchas familias ven cómo les es imposible acceder a una vivienda por el temor de las y los propietarios ante quienes se encuentran en precariedad o en situación irregular. Un problema añadido es el de la inscripción en el Padrón Municipal. No se consigue empadronar a personas en situaciones especiales y esto les impide acceder a algunos sistemas (sanitario, educativo...) y a recursos y prestaciones sociales. En general, desde diferentes ámbitos se denuncia que en València existe un muy escaso número de viviendas sociales para situaciones pluriproblemáticas.

En la consulta realizada pedíamos también la opinión sobre la **evolución de diferentes situaciones sociales en los últimos 10 años**, periodo en el que se han producido los efectos más duros de la crisis económica.

Las situaciones sociales que más han aumentado en los últimos diez años han sido la **precariedad laboral y el desempleo, la desigualdad económica y social, y los problemas relacionados con la infravivienda**. Este hecho es resultado, sin duda, de los efectos negativos de la crisis económica, que ha provocado que se destruyan muchos puestos de trabajo y ha generado trabajos precarios sobre todo en segmentos concretos de la población. La ausencia o escasez de recursos económicos es una dificultad que genera desigualdades sociales, como el acceso a una vivienda normalizada.

La crisis económica ha generado **nuevos perfiles de vulnerabilidad**, ya que diez años atrás la situación del empleo era diferente. Los nuevos perfiles de personas usuarias de servicios sociales son aquellas que en el periodo previo a la crisis tenían un empleo estable e independencia económica, mientras que ahora no pueden encontrar su nicho en el mercado laboral.

Respecto al problema de la **violencia de género** o malos tratos hacia las mujeres, los datos arrojan una abrumadora mayoría de respuestas indicando que ésta ha

aumentado considerablemente, y también lo ha hecho la violencia doméstica entre familiares (personas mayores, con discapacidad, menores, etc.).

3.4. Otros factores de vulnerabilidad

Por último, se aporta información acerca de la clasificación de **Áreas vulnerables** en la ciudad de València según las áreas de actuación de los distintos CMSS a través de diversos factores de identificación⁶. Por otra parte, esta información se complementa a través de lo que se ha definido como **Tasa de riesgo de desprotección de menores**⁷.

El conjunto de los datos recogidos señalan una clara coincidencia entre las áreas clasificadas como vulnerables y aquellas que tienen altas tasas de riesgo de desprotección de menores.

Para el conjunto de València el porcentaje de población vulnerable asciende a un 22,7 %, y existe una tasa de desprotección de menores ligeramente por encima de la media⁸ (1,035). Si nos fijamos en las distintas áreas geográficas encontramos que la perteneciente al ámbito de actuación del CMSS Salvador Allende es la que mayor proporción de población vulnerable tiene, con un 43,7 %, duplicando la de la ciudad; y además tiene una tasa de riesgo de 1,476. Por detrás se encuentra el área del CMSS Malvarrosa, con un 37,3 % de población vulnerable y una tasa de riesgo de 1,774, casi el doble que la tasa de riesgo de la ciudad.

⁶ Se trata de un índice sintético denominado “vulnerabilidad de la población”, basado en indicadores de tipo demográfico, socioeconómico y de equipamiento por centros municipales, teniendo relevancia significativa el indicador socioeconómico a la hora de medir la vulnerabilidad de la población. Este índice sintético lo proporciona la investigación “*Àrees vulnerables a la ciutat de València. Seccions censals. 2016*”, de la Oficina Estadística municipal (Ajuntament de València).

⁷ Esta tasa es medida a partir del total de familias con medidas de protección de menores, es decir, con menores que han sufrido abandono o algún tipo de maltrato, ya sea físico, psicológico o sexual, o con expedientes de valoración de riesgo (139 menores), y otras variables de vecindario como nivel económico, población extranjera, nivel de criminalidad, nivel educativo, etc. De esta investigación se ha publicado un artículo en la revista “International Journal of Health Geographics”: *Mapping Child Maltreatment Risk: a 12-year Spatio-temporal Analysis of Neighborhood Influences*, de la Facultat de Psicologia (Universitat de València), de 2017. (Mapeo del riesgo de maltrato infantil: un análisis espacio-temporal de 12 años sobre los efectos del vecindario).

⁸ Teniendo en cuenta que el riesgo de desprotección siempre existe en todas las zonas de la ciudad, la tasa nunca podrá ser de 0, los valores se centran en el valor 1, que es la que se considera media de riesgo de la ciudad.

Por el contrario, observamos que los CMSS Ciutat Vella y Benimaclet presentan los valores más bajos de la ciudad en las dos dimensiones, lo que no significa que en sus zonas de actuación no se den situaciones de vulnerabilidad o de desprotección de menores, sino que son medidas relativas al conjunto de los barrios.

La concurrencia de ambas problemáticas sociales se produce también a nivel de vecindario, las áreas con menor nivel económico y educativo y con mayor índice de criminalidad, inmigración e inestabilidad vecinal tienen más riesgo de padecer este tipo de desprotección y además, según estudios complementarios, de padecer riesgo de violencia de género⁹.

La tendencia a poder leer de manera coincidente los datos aportados por este tipo de información no es exclusiva del índice y la tasa estudiada para este caso. Los instrumentos de medida diseñados *ad hoc* suelen aportar datos que de manera superpuesta acaban por reflejar las particularidades de las diferentes áreas de la ciudad, aunque siempre existen casos aislados en áreas no coincidentes. Por último, señalar, en la misma línea de reflexión que aporta el documento en su conjunto (verlo completo en anexo 2), la desigual distribución por áreas de los factores de vulnerabilidad estudiados, situación que lleva a la necesidad de repensar, elaborar e implementar tanto respuestas como marcos de actuación adecuados y específicos.

3.5. Análisis DAFO

A continuación se procede a la elaboración del análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) que viene a complementar el diagnóstico inicial a partir de las diferentes fuentes utilizadas en el trabajo.

Se trata de una técnica utilizada con mucha frecuencia en los análisis estratégicos de las organizaciones y también en los análisis que requieren una aproximación práctica a las situaciones de partida. En este caso consiste en identificar los factores

⁹ Gracia E, López-Quílez A, Marco M, Lila M (2018) *Neighborhood characteristics and violence behind closed doors: The spatial overlap of child maltreatment and intimate partner violence*. PLoS ONE 13(6): e0198684. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0198684>, con datos de los años 2011 y 2012. (Características del vecindario y violencia de puertas para dentro: concurrencia espacial de la desprotección infantil y la violencia de género).

institucionales y del contexto externo que representan las condiciones básicas o decisivas para que los objetivos del Plan puedan ser realizados.

Se clasifican del siguiente modo:

Factores Internos (Relativos a la organización)

Debilidades: Puntos débiles y áreas de mejora

Fortalezas: Puntos fuertes de la organización

Factores externos (Relativos al entorno)

Amenazas: Factores que pueden dificultar o impedir la consecución de los objetivos

Oportunidades: Factores que funcionan como ventajas o ayudas para la organización y la consecución de objetivos

Cuadro resumen análisis D.A.F.O.

<p><u>DE LA ORGANIZACIÓN</u></p> <p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dificultades del sistema para llegar al conjunto de personas en situación de pobreza y exclusión 2. Desequilibrio y desigual distribución de las necesidades en los barrios Desequilibrio de necesidades según territorio 3. Escasa implementación y desarrollo de sistemas y criterios de calidad 4. El deficiente funcionamiento del actual sistema de informática para los equipos profesionales 5. Falta de reconocimiento de la importancia de la evaluación de los planes y programas 6. Demora en los tiempos de atención, las listas de espera y retrasos en el procedimiento en determinadas prestaciones de Servicios Sociales 7. Falta de coordinación entre servicios, administraciones y organizaciones de la sociedad civil 8. El sistema arrastra el estigma de tener por objeto la atención de la pobreza. Las personas que acuden a él se sienten etiquetadas como "pobres" 	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La posibilidad de actuación que puede proporcionar el propio Plan 2. El proyecto de nueva aplicación informática que sustituye al SIUSS y que mejorará los procesos de intervención 3. Existencia de estudios diagnósticos de ciudad y de zonas y barrios de la ciudad para el análisis y la posible detección de áreas vulnerables 4. Prioridad de la Delegación de Servicios Sociales para el Ayuntamiento de València en lo que se refiere a la dotación de personal suficiente 5. Alto nivel de capacitación profesional en los equipos de recursos humanos del sistema. 6. Existencia del II Plan de Servicios Sociales para la inclusión social 2014/2017 (en proceso de evaluación para nuevo diseño) 7. Creciente reconocimiento de los servicios sociales por la ciudadanía 8. Creciente atención hacia la perspectiva de género en los programas sociales municipales 9. Existencia del Consejo municipal de Acción Social como medio de participación social
<p><u>DEL CONTEXTO</u></p> <p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Difícil coyuntura económica y la consecuente creación de nuevos perfiles de vulnerabilidad 2. El reto de la atención a las necesidades provenientes del actual contexto sociodemográfico de la ciudad (envejecimiento de la población, bajas tasas de natalidad, etc.) 3. Precarización socioeconómica de la población en su conjunto y especialmente de la juventud (pérdida de capital humano debido a la crisis) 4. Precariedad económica y desempleo e intensa desigualdad en los ingresos de los hogares 5. Problemas de acceso a la vivienda, <i>gentrificación</i> de determinadas áreas de la ciudad (procesos de expulsión de población vulnerable) 6. Feminización de la pobreza 7. Feminización del envejecimiento 8. Aumento de situaciones de violencia de género y malos tratos hacia las mujeres 9. Aumento de la violencia intrafamiliar y la negligencia en el trato a menores 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reciente aprobación de la Renta Valenciana de Inclusión como método para la garantía de ingresos mínimos 2. Existencia del Plan Valenciano de Inclusión y Cohesión Social de 2017 3. Nueva normativa sobre Servicios Sociales que garantiza derechos universales y mejora los ratios y las intervenciones 4. Sensibilización política hacia el bienestar social y compromiso con los principios de transparencia y calidad 5. Mayor cobertura del nuevo gobierno autonómico (más subvenciones para personal y programas) 6. Más información social y mejores métodos y tecnología para llegar a ella. 7. La existencia de una Estrategia Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social (EU 2020) 8. València forma parte de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores 9. València ha sido declarada como Ciudad Refugio para apoyar a personas asiladas

4. ESTRUCTURA ACTUAL

Abordamos en este apartado una descripción de la situación de la que se parte ya que, como hemos comentado anteriormente, los Servicios Sociales municipales tienen una larga trayectoria.

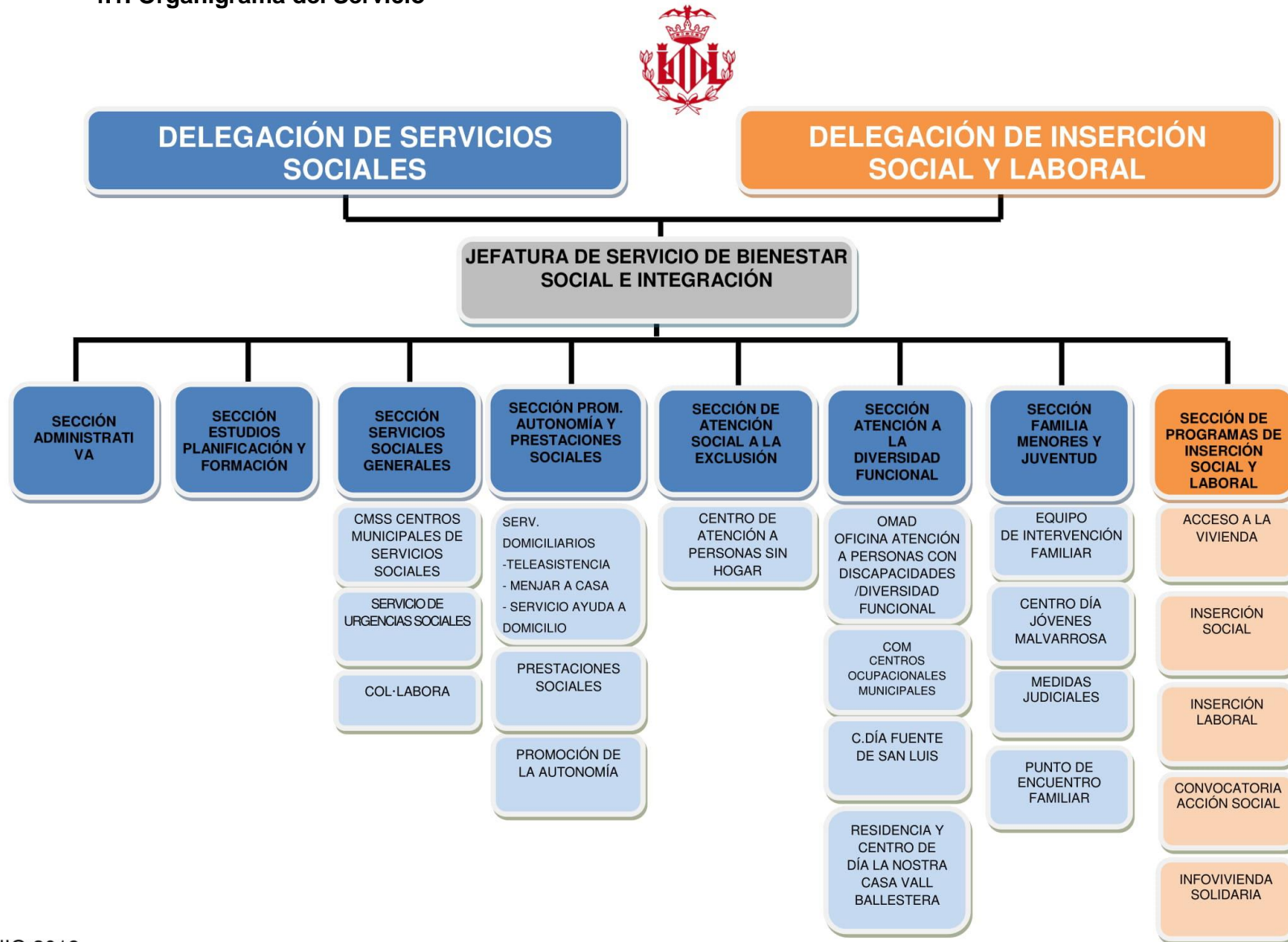
En primer lugar incluimos un gráfico del organigrama del Servicio de Bienestar Social, en el que se muestra la organización actual, año 2018. Hay que señalar que en la estructura anterior a 2015 las áreas de personas mayores, inmigración y mujeres estaban incluidas en esta Delegación. Actualmente tienen concejalías independientes.

En el organigrama vigente en el que es visible la existencia de diversas Secciones de las que dependen los diferentes centros (de Servicios Sociales, de apoyo a personas sin techo o los centros ocupacionales), así como los programas, proyectos y servicios.

A continuación se encuentra el catálogo de todos los servicios con los que cuenta el Servicio de Bienestar Social e Integración según las diferentes áreas de actuación (servicios generales, atención a la exclusión, dependencia, prestaciones, diversidad funcional, inserción social, laboral, de vivienda y familia y menores) Las dos últimas son las propias de dos Secciones transversales a todas las demás: la administrativa y la de planificación. Ambas, aunque con más servicios de tipo interno que dirigidos a la ciudadanía, se hacen constar ya que son el apoyo técnico de todas las demás y efectúan una labor unificadora y coordinadora.

En este catálogo de servicios se ha pretendido recoger, de forma sintética, información del conjunto de los servicios que se prestan, una breve descripción de los mismos, las personas a las que van destinados, el tipo de gestión que presenta (directa o indirecta) y las magnitudes en las que son visibles sus resultados con datos de la memoria del Servicio, 2017.

4.1. Organigrama del Servicio



4.2. Catálogo de servicios

SECCIÓN ADMINISTRATIVA					
SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PERSONAS DESTINATARIAS	GESTIÓN	DEPENDENCIAS	MAGNITUD (datos de memoria 2017)
Asesoramiento, apoyo jurídico administrativo y presupuestario a las actuaciones que se impulsan desde el Servicio de Bienestar Social e Integración	Orientación sobre las posibilidades y los medios que permitan llevar a cabo las propuestas de las Secciones Técnicas	2 Concejalías delegadas 7 Secciones Técnicas	Directa	Sección Administrativa	24.542 expedientes iniciados por el Servicio de Bienestar Social e Integración
Ordenanzas y reglamentos en materia de Servicios Sociales y creación de Consejos Sectoriales	Trámite, informe y propuesta para la aprobación/modificación de disposiciones generales	Población en general	Directa	Sección Administrativa	2 Disposiciones Generales
Contratos de obras, servicios y suministros	Participación en la elaboración de los pliegos, reserva del crédito y remisión al Servicio de Contratación para licitación. Tramitación de los reajustes, tanto provisionales como definitivos, del gasto del contrato así como trámite y pago de facturas o certificaciones. Trámite y propuesta de prórrogas, devolución de fianzas...	Adjudicatarios Población en general	Directa	Sección Administrativa	18 contratos
Contratos menores	Tramitación para su adjudicación y pago	Adjudicatarios Población en general	Directa	Sección Administrativa	24 expedientes 71 contratos menores

Recepción y trámite de las facturas que tienen entrada en el Registro de facturas	Recepción de las facturas y trámite para su pago	Proveedores externos	Directa	Sección Administrativa	429 facturas
Convenios de colaboración	Trámite para la aprobación, formalización y en su caso prórrogas de convenios de colaboración con instituciones y entidades tanto públicas como privadas	Entidades de la iniciativa social Población en general	Directa	Sección Administrativa	12 Convenios de Colaboración
Solicitud y recepción de subvenciones	Solicitud de subvenciones a otras Administraciones públicas y trámites derivados de su concesión, en particular aceptación de la subvención, gestión del proyecto de gasto y justificación de los fondos percibidos	Presupuesto Bienestar Social (Sectores KC150 y KJ000)	Directa	Sección Administrativa	5 expedientes
Convocatorias de subvenciones de concurrencia competitiva dirigidas a entidades	Trámite para la aprobación de la convocatoria, publicación, resolución de la convocatoria, pagos, reformulaciones y justificaciones y, en su caso, reintegros correspondientes a convocatorias de ejercicios anteriores	Entidades de la iniciativa social Población en general	Directa	Sección Administrativa	Expedientes iniciados en 2017: - 2 convocatorias - 155 entidades beneficiarias Expedientes iniciados en ejercicios anteriores: -3 convocatorias. - 175 entidades beneficiarias
Convocatoria de ayudas de concurrencia competitiva dirigidas a	Trámite para la aprobación de la convocatoria, publicación, propuesta de acuerdo de resolución	Población en general	Directa	Sección Administrativa	3 expedientes

personas físicas	de la convocatoria, pagos, concesiones en periodo extraordinario, estimación de recursos potestativos de reposición...				
Ayudas de Servicios Sociales de concesión directa	Trámite de aprobación del régimen jurídico para la concesión de las distintas ayudas de servicios sociales, concesión y pago de las mismas	Entidades de iniciativa social Población en general	Directa	Sección Administrativa	5 expedientes
Subvenciones nominativas a entidades de la iniciativa social	Trámite para la concesión de la subvención, normalmente instrumentada mediante Convenios de Colaboración aunque en ocasiones se prescinde de esta figura en atención a circunstancias concretas. Trámite del pago y aprobación de la justificación	Entidades de la iniciativa social Población en general	Directa	Sección Administrativa	21 expedientes 17 subvenciones instrumentadas mediante convenio 9 subvenciones sin convenio
Órdenes de pagos a justificar	Trámite para la aprobación de órdenes de pago a justificar con cargo a las que se realizan los pagos semanales de las ayudas de emergencia social. Propuesta para la aprobación de las cuentas justificativas	Sección Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales Personas beneficiarias de las ayudas de emergencia social	Directa	Sección Administrativa	1 expediente 6 libramientos
Remisión de expedientes administrativos a órganos jurisdiccionales	Remisión de expedientes administrativos a órganos jurisdiccionales como consecuencia de la interposición de recursos contencioso-administrativos	Administración de Justicia	Directa	Sección Administrativa	8 expedientes

Trámites de intereses de demora en el pago de facturas	Cálculo y trámites de los intereses devengados por la demora en el pago de facturas presentadas por empresas proveedoras	Personas físicas y jurídicas	Directa	Sección Administrativa	7 expedientes. 114 facturas respecto de las que se solicitan intereses. 77 facturas que generaron intereses.
Reconocimiento de derechos y créditos	Tramitación para la aprobación del reconocimiento de la obligación o, en su caso, reconocimiento extrajudicial de créditos y pago en relación a gastos que, por distintos motivos, no se encuentran dispuestos con cargo al Presupuesto en vigor	Personas físicas y jurídicas	Directa	Sección Administrativa	57 expedientes de reconocimiento obligación.
Cancelación del uso de tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida por incumplimiento de las condiciones de uso	Trámite de la cancelación de la autorización especial de estacionamiento cuando queda acreditado el incumplimiento de las condiciones de uso de las mismas	Titulares de tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida	Directa	Sección Administrativa	52 expedientes.
Recursos potestativos de reposición	Trámite de los recursos potestativos de reposición en distintas materias (SAD, teleasistencia, ayudas y subvenciones de servicios sociales, tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida...)	Personas físicas y jurídicas interesadas en los procedimientos	Directa	Sección Administrativa	Difícil cuantificación No existe registro
Publicación de anuncios y edictos en los Boletines Oficiales correspondientes	Trámite y remisión de anuncios al BOP en relación a las convocatorias de subvenciones y ayudas en concurrencia competitiva	Personas físicas y jurídicas interesadas en los procedimientos	Directa	Sección Administrativa	9 anuncios BOP 20 anuncios BOE

	así como notificación por edictos mediante anuncio publicado en el BOE en supuestos de notificaciones infructuosas				
Recepción de documentos y tramitación	Recepción de documentos del Registro General de Entrada y realización de la tramitación oportuna, incluida la derivación a las Secciones Técnicas competentes por razón de la materia	Personas físicas y jurídicas	Directa	Sección Administrativa	5.557 instancias
Informes solicitados por otras Administraciones	Trámite y remisión de informes solicitados por los Juzgados, la Fiscalía y la Delegación del Gobierno	Otras Administraciones	Directa	Sección Administrativa	127 expedientes
Informes solicitados por otros servicios municipales	Elaboración y remisión de informes solicitados por otros servicios municipales en el seno de un procedimiento administrativo	Otros servicios municipales	Directa	Sección Administrativa	164 informes emitidos
Remisión de expedientes e información a los órganos de fiscalización presupuestaria y contable así como a otros servicios municipales	Remisión de expedientes solicitados por los órganos de fiscalización presupuestaria y contable en ejercicio de sus funciones. Elaboración y remisión de información, por canales distintos al expediente a los Servicios Municipales Centrales (Secretaría, Intervención, Transparencia...)	Otros servicios municipales (auditorías) Tribunal de Cuentas y Sindicatura de Comptes	Directa	Sección Administrativa	Difícil cuantificación. No existe un registro de esta actividad
Gestión patrimonial	En relación a los bienes municipales adscritos a las	Entidades iniciativa social Personas incluidas en	Directa	Sección Administrativa	34 locales cedidos. 9 locales arrendados.

	Concejalfas de Servicios Sociales e Inserción Social y Laboral se realizan trámites de gastos de comunidad o la cesión del uso en precario a favor de entidades de la iniciativa social, trámites en relación al arrendamiento y pago de alquileres de inmuebles necesarios para el desarrollo del servicio	programa acceso a la vivienda Población en general			110 viviendas adscritas al Programa acceso a la vivienda Gastos comunidad
Gestión presupuestaria	Trámite de las distintas fases del gasto así como propuesta y, en su caso, trámite de modificaciones presupuestarias	Servicio Bienestar Social e Integración	Directa	Sección Administrativa	10 modificaciones presupuestarias 8 peticiones creación aplicaciones presupuestarias con crédito 0 € en bolsas vinculación
ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y FORMACIÓN					
SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PERSONAS DESTINATARIAS	GESTIÓN	DEPENDENCIAS	MAGNITUD (datos de memoria 2017)
Información sobre Servicios Sociales y materias diversas relacionada con el ámbito del Bienestar Social	Recopilación de información relacionada con Servicios Sociales y transmisión a todo el personal de los Servicios relacionados a través de la Intranet de Bienestar Social y otros canales	Servicios de Bienestar Social, de Personas Mayores, de Mujeres e Igualdad y de Cooperación y Migraciones	Directa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	Visitas a la Intranet: 238.308 Nº eventos informados: 193
Información, orientación y asesoramiento especializado a personas, profesionales y entidades del ámbito	Difusión de información (telefónica, presencial, electrónica y en redes sociales) tanto a personas como a entidades, derivando cuando es necesario a los recursos sociales correspondientes. Elaboración de	Servicio de Bienestar Social e Integración. Entidades de la iniciativa social. Toda la población	Directa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	No cuantificado

del Bienestar Social	manuales y procedimientos para el trabajo profesional				
Catálogo de procedimientos de Servicios Sociales	Mantenimiento y actualización del catálogo de procedimientos en la Sede Electrónica: relación de prestaciones, normativa, requisitos, documentación necesaria, trámites, plazos, etc., para la información ciudadana	Toda la población	Directa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	21 Procedimientos de Servicios Sociales
Campañas de difusión en materia de Servicios Sociales	Organización de campañas y elaboración de materiales de difusión para dar a conocer el funcionamiento de los servicios sociales, su contenido, los derechos sociales de la ciudadanía, etc.	Toda la población	Directa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	Campaña sobre las Cartas de Servicio de los CMSS. Campaña sobre derechos deberes de las personas usuarias.
Canalización y respuesta a quejas y sugerencias ciudadanas	Recepción y derivación a las Secciones correspondientes de las quejas y sugerencias que formulan los y las ciudadanas, tanto aquellas que proceden de la Oficina de Quejas y Sugerencias como las que se reciben vía e-mail o telefónicamente	Toda la población	Directa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	No cuantificado
Guía de recursos sociales de la ciudad	Recopilación de datos de los recursos existentes en la ciudad, públicos y privados, relacionados con los Servicios Sociales, disponibles en Intranet y en web municipal	Servicios de Bienestar Social, de Personas Mayores, de Mujeres e Igualdad y de Cooperación y Migraciones. Toda la población	Directa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	Recursos catalogados: 1.559

Fondo documental y bibliográfico en materia de política social, Servicios Sociales	Gestión y mantenimiento del material bibliográfico del Servicio, adquisición y catalogación de nuevas publicaciones, préstamos de libros, monográficos, revistas, memorias institucionales, etc.	Profesionales de Servicios Sociales Toda la población	Directa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	Nº Referencias en el fondo: 4.284 Nº Libros inventariados en 2017: 6
Planificación y gestión de la informatización del Servicio	Análisis de necesidades en informática y ofimática, formulación de demandas a los servicios municipales, seguimiento de las aplicaciones de gestión, cita previa, administración electrónica, visores en capas del mapa de la ciudad, etc. Adquisición de material informático	Servicio de Bienestar Social e Integración	Directa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	- Informe de necesidades informáticas del Servicio. - Informe del contenido de aplicaciones - Contrato para adquirir material informático.
Cesión de Datos entre Administraciones Públicas para la simplificación administrativa	Mediante la aplicación ACCEDE y la Plataforma Autónoma de Interoperabilidad (PAI). Elaboración de los formularios de acceso a suministros, estudio y petición de nuevos suministros, adecuación a las necesidades del Servicio, etc.	Toda la población	Directa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	Peticiones Agencia Tributaria, INSS, pensiones, prestaciones desempleo: 63.945
Protección de datos de carácter personal.	Apoyo técnico al Servicio y a los centros que tienen atención directa con la ciudadanía, declaración de ficheros en la Agencia de Protección de Datos, adaptación del manual de seguridad. Formación a la plantilla, nuevas incorporaciones y alumnado en prácticas	Servicio de Bienestar Social e Integración Toda la población	Directa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	No cuantificado

Estudios e Investigaciones sobre determinadas zonas de la ciudad	Análisis de las características de zonas de la ciudad (barrios, distritos, etc.): demografía, vulnerabilidad, recursos, necesidades, reivindicaciones de las entidades de zona. Diagnósticos para la planificación, disponibles en Intranet de Bienestar Social y web municipal	Servicio de Bienestar Social e Integración Toda la población	Directa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	Estudios de los barrios de Benimàmet, Natzaret, El Calvari, Benicalap y La Creu Coberta. Distrito de Pobles del Nord
Diagnósticos de población y de ciudad	Análisis sobre características de la población objeto de los servicios sociales y estudio sobre el conjunto de la ciudad para diagnóstico de las necesidades de la ciudadanía	Servicio de Bienestar Social e Integración Toda la población	Directa Indirecta	Gestión: Sección de Estudios, Planificación y Formación. Desarrollo: Universitat de València – Estudi General	Investigación sobre familias rumanas, población extranjera, personas con discapacidad y dependencia, etc. Diagnóstico social de la ciudad, 2017
Planificación en Servicios Sociales	Realización y apoyo técnico para el diseño, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos del Servicio	Servicio de Bienestar Social e Integración Toda la población	Directa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	Diseño de Proyecto de inserción social y laboral para jóvenes, convocatoria Col·labora, proyecto VALÈNCIA Inserta, Smart Cities, Plan de Igualdad...
Elaboración de memorias anuales por programa y del Servicio	Recopilación de datos de las diferentes Secciones, Servicios y Centros para la elaboración de documentos con resultados anuales	Servicio de Bienestar Social e Integración Toda la población	Directa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	Memoria del Servicio y de los programas de Información, Menor, Dependencia, Inserción,

	sobre el funcionamiento y estructura del Servicio. Se ofrecen disponibles en web para la ciudadanía				Atención Psicológica y VALÈNCIA Inserta
Acciones encaminadas al desarrollo de una cultura de calidad y excelencia en el funcionamiento del Servicio de Bienestar Social e Integración	Seguimiento de la implantación del sistema ISO 9001 en los Centros Municipales de Servicios Sociales. Seguimiento de las 19 Cartas de Servicio (cartas de los servicios con atención al público), diseño, revisión y seguimiento anual de indicadores de los compromisos de las Cartas, disponibles en Intranet y web municipal. Consulta y análisis del grado de satisfacción de las personas atendidas en los centros y servicios que tienen atención ciudadana	Servicio de Bienestar Social e Integración Toda la población	Directa	Sección de Servicios Sociales Generales. Sección de Estudios, Planificación y Formación	Informe seguimiento de las 19 Cartas de servicio. Consulta sobre grado de satisfacción a los CMSS, Centro de Día de Jóvenes y Programa de Medidas Judiciales
Formación interna de profesionales de la plantilla del Servicio de Bienestar Social e Integración	Valoración de las necesidades formativas de la plantilla y solicitud de cursos en el Plan de Formación. Organización y Evaluación de los mismos. Sesiones formativas monográficas sobre las aplicaciones de información del Servicio. Formación del personal que se incorpora al Servicio dentro del Plan de Acogida. Elaboración de dossier para el personal de nueva incorporación.	Servicio de Bienestar Social e Integración	Directa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	11 cursos en el Plan de Formación municipal de 2017 Formación inicial al personal de nueva incorporación: 62

SERVICIOS SOCIALES GENERALES					
SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PERSONAS DESTINATARIAS	GESTIÓN	DEPENDENCIAS	MAGNITUD (datos de memoria 2017)
Información, Orientación y Asesoramiento	Servicio para informar, orientar y asesorar sobre los derechos, y los recursos sociales existentes para las personas	Toda la población	Directa	Gestión: Sección de Servicios Sociales Generales Desarrollo: 11 Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS)	22.555 personas atendidas (14.167 mujeres – 8.303 hombres – 85 sin datos)
Atención a las urgencias y emergencias sociales	Servicio para atender las situaciones de crisis que pueden presentarse a las personas y que no pueden superar por sí mismas y que no admiten demora. Cubre el horario y los días que no están disponibles los CMSS, para garantizar una atención 24 h. 365 días	Toda la población	Indirecta	Gestión: Sección de Servicios Sociales Generales Desarrollo: Empresa Grupo 5	574 Personas atendidas (284 m – 290 h)
Atención Psicológica a las personas y familias atendidas en los diversos programas de los CMSS	Apoyo a los programas y servicios del CMSS, consistente en la evaluación psicológica, consejo psicológico, psicoeducación en situaciones relacionadas con la autonomía funcional, la protección o la integración relacional	Toda la población	Directa	Gestión: Sección de Servicios Sociales Generales Intervención: 11 CMSS	230 casos atendidos: 406 personas (263 m – 141 h – 2 sd)
Intervención comunitaria en las zonas de actuación de los CMSS	Convocatoria (Col-labora) de subvenciones para proyectos de intervención comunitaria y carácter preventivo a cargo de entidades del	Entidades sociales sin ánimo de lucro	Directa	Gestión: Sección de Servicios Sociales Generales	83 proyectos subvencionados

	tejido social de las zonas de los CMSS			Intervención: 11 CMSS	
Información y tramitación del servicio de atención y protección para mujeres víctimas de violencia de género, mediante dispositivo telefónico	Ofrece a las mujeres víctimas de violencia de género una atención inmediata a través de un dispositivo móvil con localizador, asegurando una respuesta rápida mediante el aviso a la policía local en casos de riesgo y/o agresión	Mujeres víctimas de violencia	Indirecta	Gestión: 11 CMSS Desarrollo: Cruz Roja	430
Información y tramitación de servicios específicos para mujeres	Gestiona las necesidades básicas y de alojamiento de las mujeres y sus hijos e hijas ante situaciones de vulnerabilidad (Servicio de Mujeres e Igualdad y Centro Mujer)	Mujeres en situación de riesgo	Directa	11 CMSS Desarrollo: entidades conveniadas desde el Servicio de Mujeres e Igualdad: Instituto Secular Obreras de la Cruz (Vivienda Rut), Asociación Tyrius	46 mujeres
AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA					
SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PERSONAS DESTINATARIAS	GESTIÓN	DEPENDENCIAS	MAGNITUD (datos de memoria 2017)
Información, valoración y seguimiento de las situaciones de dependencia	Desarrolla actuaciones dirigidas a personas que requieren apoyos para llevar a cabo las actividades esenciales de la vida diaria. Aplicación de la Ley de Aut. Personal y Atención a la Dependencia. Prestaciones y servicios del sistema de Dependencia:	Personas dependientes por enfermedad o diversidad funcional	Directa	Gestión: Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales Intervención: 11 CMSS	- 3.102 personas atendidas sobre dependencia en CMSS (1.906 m - 1.167 h - 29 sd) - Tramitación de 2.878 expedientes - 16.842 expedientes en activo en la

	<ul style="list-style-type: none"> - Tele Asistencia - Prestación económica vinculada Ayuda a domicilio - Centros de día y de noche - Servicios Residenciales - Prestación económica de asistente personal - Prestación para el cuidado en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales 				ciudad
Servicios domiciliarios de apoyo	Potencian la permanencia de las personas en su entorno natural a través de la ayuda a domicilio, la Tele Asistencia y el reparto de comida a domicilio	Personas mayores, con diversidad funcional o dependientes y familias en situación de necesidad	Indirecta	Gestión: Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales Intervención: 11 CMSS	Personas beneficiarias: - Ayuda a Domicilio: 3.150 (2.578 m – 572 h) - Tele Asistencia: 6.677 (5.710 m – 967 h) - Programa <i>Menjar a casa</i> : 662 (414 m – 248 h)
Información y tramitación de recursos dirigidos a personas mayores	Recursos como comedores sociales, Centros de día, estancias de carácter temporal en centros de día y residencias (Programa Bono Respiro y Navidades Entrañables).	Personas mayores	Directa	Gestión: Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales Intervención: 11 CMSS	4.430 intervenciones con personas mayores
Prestaciones económicas para la mejora de la autonomía de las personas mayores	Ayudas para el apoyo de personas mayores, con problemas motores o sensoriales, para la permanencia en su propio entorno social, incrementando su autonomía,	Personas mayores con necesidades económicas y/o sociales	Directa	Gestión: Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales	154 prestaciones

	potenciando sus posibilidades, favoreciendo las relaciones y la integración en la sociedad.			Intervención: 11 CMSS	
PRESTACIONES ECONÓMICAS					
SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PERSONAS DESTINATARIAS	GESTIÓN	DEPENDENCIAS	MAGNITUD (datos de memoria 2017)
Prestaciones económicas de emergencia	Valoración y tramitación de ayudas económicas no periódicas y de carácter extraordinario, destinadas a paliar situaciones de necesidad básica, como deudas de alquiler, entrada en vivienda de alquiler, deuda de suministros (luz, agua, gas), gafas, prótesis dental,... , dentro de un Plan Individualizado de Atención	Toda la población	Directa	Gestión: Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales Intervención: 11 CMSS	13.915 prestaciones
ATENCIÓN SOCIAL A LA EXCLUSIÓN					
SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PERSONAS DESTINATARIAS	GESTIÓN	DEPENDENCIAS	MAGNITUD (datos de memoria 2017)
Asistencia integral a personas sin hogar que carecen de medios para procurarse alojamiento y cubrir sus necesidades básicas	Atención a personas sin domicilio: acogida, diagnóstico, plan de intervención y seguimiento del mismo. Coordinación con entidades de la iniciativa social que trabajan en el ámbito del sinhogarismo	Personas sin hogar	Directa	Sección de Atención Social a la Exclusión – CAST	797 personas sin hogar atendidas (125 m – 671 h – 1 sd)

Detección y atención de personas sin hogar	Trabajo de calle para procurar un acercamiento a las personas que pernoctan en lugares públicos, ofreciéndoles servicios de alojamiento alternativo y una atención integral. Se potencia en operaciones especiales por razones específicas: meses de frío intenso, lluvia...	Personas sin hogar	Directa	Sección de Atención Social a la Exclusión – CAST Policía Local	90 personas aprox. en situación de calle
Recursos para cubrir las necesidades vitales de las personas sin hogar: alojamiento, alimentación, etc.	Mediante convenios con entidades especializadas en el alojamiento, centros de día, centros de baja exigencia, alimentación e intervención con personas sin hogar	Personas sin hogar	Indirecta	Gestión: Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales	Convenios con: - Asociación Natania. - Albergue Sant Joan de Déu. - Associació Valenciana de Caritat. - Cáritas Diocesana de València
Atención y prevención sanitaria de las personas sin hogar	Mediante dos recursos complementarios: Unidad de Salud Mental de Atención a Personas sin Hogar: asistencia psicológica y psiquiátrica Centro de apoyo sanitario: Atención a la Tuberculosis. Prevención y tratamiento de pacientes	Personas sin hogar	Indirecta	Gestión: Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales Asociación Cruz Roja: Unidad de Salud mental. Conselleria de Sanidad: Centro de apoyo sanitario	139 personas (28 m – 111 h) 263 personas (46 m – 217 h)

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD FUNCIONAL					
SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PERSONAS DESTINATARIAS	GESTIÓN	DEPENDENCIAS	MAGNITUD (datos de memoria 2017)
Información y asesoramiento a las personas con diversidad funcional y sus familiares	A través de la Oficina de Atención a la Diversidad Funcional se facilita la información acerca de la protección de los derechos y de los recursos existentes destinados a atender las necesidades de las personas con diversidad funcional	Personas con diversidad funcional, familiares, profesionales y entidades	Directa	Sección de Atención a la Diversidad Funcional	Personas atendidas: 5.403 (2.783 m - 2.582 h) 38 entidades
Acciones para facilitar la movilidad de las personas con diversidad funcional que presentan movilidad reducida	Tarjetas de permiso de estacionamiento para vehículos que transportan personas con movilidad reducida, para estacionar lo más cerca posible del lugar de acceso o de destino	Personas con diversidad funcional que presentan movilidad reducida	Directa	Sección de Atención a la Diversidad Funcional	Nº Tarjetas en vigor: 6.664 (3.220 m – 3.420 h) 24 asociaciones
Centros ocupacionales municipales (COM) para personas con discapacidad	Son centros dirigidos a proporcionar a personas con discapacidad ocupación terapéutica para su ajuste personal, técnicas profesionales para su integración laboral y actividades convivenciales para su integración social	Personas con discapacidad intelectual reconocida	Directa	Gestión: Sección de Atención a la Diversidad Funcional Discapacidad intelectual ligera-moderada: COM Grabador Planes Discapacidad intelectual moderada-	COM Grabador Planes: 50 plazas COM Isabel de Villena: 50 plazas

				severa; COM Isabel de Villena Discapacidad intelectual moderada-severa: COM Juan de Garay	COM Juan de Garay: 47 plazas
Capacitación laboral de las personas usuarias de los COMs	Talleres organizados para conseguir, mediante la adquisición de conocimientos, hábitos, destrezas y actitudes de carácter sociolaboral una mejora de la formación para el trabajo	Personas usuarias de los COMs	Directa	COM Grabador Planes	Talleres de carpintería, impresión y serigrafía: 50 plazas
				COM Isabel de Villena	Talleres de jardinería, cestería, cerámica, pintura, papelería: 50 plazas
				COM Juan de Garay	Talleres de pintura, cestería, cerámica, carpintería, encuadernación y serigrafía textil: 47 plazas
Acciones para favorecer la adaptación social de las personas usuarias de los COMs	Actividades diversas para conseguir una mayor integración social en la comunidad, facilitando recursos para la mejora de las habilidades	Personas usuarias de los COMs	Directa	COM Grabador Planes	50 plazas
				COM Isabel de Villena	50 plazas

	<p>personales.</p> <p>COM Grabador Planes deporte, teatro, natación, coreografía, ejercicios para la salud, habilidades, andar y yoga.</p> <p>COM Isabel de Villena, yoga, deporte psicomotriz, natación, refuerzo autonomía, Nuestra Historia, AVD, boletín, baloncesto, estimulación cognitiva teatro, habilidades domésticas, tonificación, música, artesanía, psicodanza, habilidades sociales, autonomía.</p> <p>COM Juan de Garay lectura fácil, psicomotricidad, música, autogestión, aquagym, natación, yoga, deporte, Somos Mayores, mantenimiento físico, gimnástica adaptada, taller fallero, cocina, teatro, estimulación cognitiva, psicodanza</p>			COM Juan de Garay	47 plazas
Servicios complementarios para las personas usuarias de los COMs	Transporte escolar y servicio de comedor en los COMs Juan de Garay y Isabel de Villena	Personas usuarias de los dos COMs	Indirecta	<p>Gestión: Sección de Atención a la Diversidad Funcional</p> <p>Transporte: Tranvía (COMs Isabel de Villena y Juan de Garay)</p> <p>Comedor: Nova Terra Catering (todos)</p>	<p>97 plazas</p> <p>147 plazas</p>

Centro de Día Municipal de Personas con Discapacidades intelectuales “Fuente San Luis”	Centro destinado a personas con discapacidad intelectual con gran deterioro de sus capacidades funcionales que ofrece servicios específicos de apoyo preventivo y recursos y actividades rehabilitadores	Personas con discapacidad intelectual severa, de entre 16 y 65 años	Indirecta	Gestión: Sección de Atención a la Diversidad Funcional Intervención: SERCOVAL	Personas usuarias: 35 plazas
Residencia y Centro de Día “La Nostra Casa – Vall de la Ballestera” para personas con discapacidad intelectual severa	RESIDENCIA: Recurso especializado, que ofrece un recurso sustitutivo del hogar a personas con discapacidad intelectual en todos sus grados y actividades como fisioterapia, hidroterapia, estimulación sensorial, tratamiento psicosocial, plástica, horticultura, etc. CENTRO DE DÍA: Presta servicios en horario diurno a personas usuarias de la Residencia con discapacidad intelectual severa y profunda que no pueden acudir a un recurso externo. Presta servicios de apoyo preventivo y actividades rehabilitadoras como fisioterapia, actividades de expresión, etc.	Personas con discapacidad intelectual severa, de entre 16 y 65 años	Indirecta	Gestión: Sección de Atención a la Diversidad Funcional. Intervención: DonusVi	Residencia: 60 plazas Centro de Día: 42 plazas

FAMILIA, MENORES Y JUVENTUD

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PERSONAS DESTINATARIAS	GESTIÓN	DEPENDENCIAS	MAGNITUD (datos de memoria 2017)
Actuaciones dirigidas a formar en el	Promoción y participación en campañas de sensibilización e	Toda la población	Directa	Sección de Familia, Menores y Juventud	Información general, no cuantificado

conocimiento de los derechos y deberes de los y las menores	información				
Detección y diagnóstico de situaciones de riesgo o desamparo sociofamiliar para los y las menores	Analiza las circunstancias del entorno de menores y cómo afectan a su bienestar, valorando si la situación puede calificarse de desprotección	Menores en riesgo o desamparo	Directa	Gestión: Sección de Familia, Menores y Juventud Intervención: 11 CMSS	1.341 menores (626 m – 694 h – 21 sd)
Intervención con la familia y menores en riesgo	Diseño y ejecución de planes de intervención familiar con menores en riesgo, estableciendo objetivos, medidas de apoyo y temporalidad.	Familias y menores en riesgo	Directa	11 CMSS	101 expedientes
Atención especializada en situaciones de desprotección infantil	Intervención profesional terapéutica y educativa con familias y menores en situación de riesgo de desprotección (Equipo de Intervención Familiar)	Familias y menores con dictamen de riesgo	Indirecta	Gestión: Sección de Familia, Menores y Juventud Derivación: 11 CMSS Desarrollo: Equipo de Intervención Familiar	172 menores (80 m – 92 h)
Información a las autoridades competentes sobre las situaciones de desprotección de menores	Elaboración de informes sociofamiliares sobre la valoración de la situación familiar y del o de la menor y, en su caso, realizar propuestas de actuación o de medidas de protección a aplicar.(Generalitat Valenciana Órganos judiciales y Ministerio Fiscal)	Familias y menores en riesgo	Directa	Sección de Familia, Menores y Juventud 11 CMSS	No cuantificado
Información y	Aporta información y asesoramiento	Familias y menores.	Directa	Gestión: Sección de	1.484 menores (742 h –

orientación en materia de familia e infancia	a familias sobre los derechos de los y las menores y recursos específicos	Profesionales de otros ámbitos		Familia, Menores y Juventud Intervención: 11 CMSS	742 m)
Atención a las medidas de protección de acogimiento en familia extensa	Procurar el buen desarrollo del acogimiento mediante el apoyo a las necesidades de la familia y del o de la menor	Familias extensas acogedoras y menores en acogimiento	Directa	Gestión: Sección de Familia, Menores y Juventud Intervención: 11 CMSS	343 menores (190 m – 153 h)
Actuaciones para la inserción social y laboral de adolescentes y jóvenes de entornos vulnerables	Formación mediante talleres ocupacionales y adquisición de habilidades sociales en centro de día y proyectos dirigidos a la inserción laboral (proyecto de Garantía juvenil <i>ocupAcció jóvens</i>)	Adolescentes de 14 a 18 años y jóvenes hasta 30 años	Indirecta	Gestión: Sección de Familia, Menores y Juventud. Intervención: Centro de Día de Jóvenes Malvarrosa	74 menores (22m – 52 h)
Ejecución de las medidas judiciales en medio abierto impuestas a menores infractores	Talleres, actividades y atención profesional para el adecuado cumplimiento de las sentencias judiciales en medio abierto	Menores de 18 años con medidas judiciales por sentencia del Juzgado de Menores	Indirecta	Gestión: Sección de Familia, Menores y Juventud. Intervención: Equipo de Medidas Judiciales, SERCOVAL	310 menores (68 m – 242 h)
Protección del derecho de visitas de los y las menores con sus progenitores	Entorno profesional y con garantías de seguridad para facilitar la relación del o de la menor con padre o madre en separaciones familiares o divorcios conflictivos	Menores derivados por el órgano judicial en casos de separación o divorcio conflictivo	Indirecta	Gestión: Sección de Familia, Menores y Juventud Intervención: Punto de Encuentro Familiar	266 expedientes
Apoyo a la iniciativa	Valoración, impulso y supervisión	Entidades de la iniciativa	Directa	Gestión: Sección de	5 Convenios firmados.

social en el desarrollo de proyectos sobre los derechos de la infancia y la adolescencia	de proyectos dirigidos a la promoción del bienestar de la infancia y adolescencia a cargo de entidades sin ánimo de lucro	social		Familia, Menores y Juventud	3 Convenios en trámite
Ayudas económicas para sufragar el gasto del comedor escolar	Prestaciones económicas para comedor escolar de menores que presentan necesidades diversas	Menores cursando Educación Infantil	Directa	Gestión: Sección Familia, Menores y Juventud Intervención: 11 CMSS	2.375 solicitudes
Ayudas económicas para menores en entornos vulnerables	Diagnóstico de necesidades y tramitación de ayudas para el pago de gastos varios en beneficio del o de la menor	Menores en situación de especial vulnerabilidad por condiciones sociales y económicas precarias	Directa	Gestión: Sección de Familia, Menores y Juventud Intervención: 11 CMSS	75 expedientes

INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL: ÁREA DE INSERCIÓN SOCIAL

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PERSONAS DESTINATARIAS	GESTIÓN	DEPENDENCIAS	MAGNITUD (datos de memoria 2017)
Garantía de ingresos mínimos para asegurar la cobertura de las necesidades básicas	Prestaciones económicas periódicas de subsistencia para procurar la cobertura de las necesidades básicas de aquellas familias o unidades de convivencia en situación de riesgo o exclusión social, fomentando los procesos de inclusión social (Programa de Atención a la Exclusión Social y Renta Valenciana de Inclusión)	Personas y familias o en situación de riesgo o exclusión social	Directa	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Intervención: 11 CMSS	Personas beneficiarias: - Renta Garantizada C.: 904 (511 m – 391 h – 2sd) - PAES: 113 (84 m – 29 h)
Promoción de la autoestima y el desarrollo personal	Talleres para la promoción personal y social de las personas basados en el conocimiento de técnicas que	Personas en situación o riesgo de exclusión	Indirecta	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y	Personas beneficiarias: 541 (540 m – 1 h)

	permiten prevenir la exclusión social			Laboral Intervención: 5 CMSS	
Mejora de las habilidades, hábitos domésticos y competencias básicas	Talleres que buscan conseguir la mejora de las habilidades personales relativas a actividades de la vida cotidiana, para la autonomía e independencia, la integración social y comunitaria y la inserción en el mercado de trabajo	Personas en situación de exclusión social y con graves dificultades de acceso al mercado laboral	Indirecta	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Derivación: 11 CMSS	Personas beneficiarias: 373 (283 m – 90 h)
Inserción social específica sobre la comunidad gitana	Convenios con entidades de personas de etnia gitana para la intervención social con población gitana inmigrante: programa de promoción social y laboral de la mujer gitana, cursos de alfabetización y cultura general	Personas pertenecientes a la comunidad gitana en situación de vulnerabilidad social	Indirecta	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Desarrollo: Fundación Secretariado Gitano	Convenio mujer: 190 mujeres. Convenio personas de países del Este: 513 personas.
Intervención en el ámbito comunitario de la Acción Social	Convocatoria de subvenciones de proyectos a organizaciones no gubernamentales que, completando la acción de los Servicios Sociales Municipales, llevan a cabo proyectos para mejorar las condiciones de vida de personas en situaciones de pobreza y exclusión	Entidades de la iniciativa social que desarrollan proyectos de intervención social con colectivos vulnerables	Directa	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral.	Proyectos subvencionados: 70
Actuación en materia de empadronamiento en casos especiales.	Protocolo de colaboración con la Concejalía de Información y Defensa de la Ciudadanía a través de la Sección de Población y Territorio para la elaboración y	Personas en situación de vulnerabilidad social con dificultades en materia de vivienda	Directa	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral.	102 solicitudes de empadronamiento

	puesta en marcha del protocolo de empadronamiento en casos especiales (ocupación, ruina, sinhogarismo, etc.)				
INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL: ÁREA DE INSERCIÓN LABORAL					
SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PERSONAS DESTINATARIAS	GESTIÓN	DEPENDENCIAS	MAGNITUD (datos de memoria 2017)
Orientación para la inserción social y laboral a personas en situación o riesgo de exclusión.	Mediante un convenio con entidades sociales, desarrolla proyectos integrales para la inclusión social y laboral, facilitando el acceso posterior a itinerarios formativos y laborales: proyecto València Inserta	Personas con dificultades en la inserción social y laboral	Indirecta	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Derivación: 11 CMSS Desarrollo: Fundación APIP-ACAM y Asociación ALANNA	Personas beneficiarias: 437 (279 m – 158 h)
Servicio de capacitación profesional en la especialidad de mantenedor/a rehabilitador/a de viviendas.	Contribuye a la inserción laboral a través de la formación específica ocupacional, talleres y curso.	Personas en situación de exclusión social, sin formación específica ocupacional, con graves dificultades de acceso al mercado laboral	Indirecta	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Derivación: 11 CMSS Desarrollo: Fundación APIP-ACAM	12 personas (2m – 10h)
Promoción del empleo protegido para colectivos de difícil inserción en el mercado laboral.	Servicio de Coordinación con el Servicio Municipal de Empleo Para la reserva de plazas en programas de empleo protegido (EMCORP, La Dipu Te Beca, EMCUJU y	Personas con dificultades para el acceso al mercado laboral	Directa	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral.	La Dipu Te Beca: 11 (6m – 1h) EMCORP: 20 (18 m – 2 h) EMCUJU: 6 (5m – 1 h)

	EMPUJU, etc.)				
Promoción de la inserción laboral con la comunidad gitana	Convenio con la Fundación Secretariado Gitano, para la “Complementariedad del programa operativo de inclusión social y economía social del fondo social europeo POISES 2016-2019”	Personas pertenecientes a la comunidad gitana en situación de vulnerabilidad social y con graves dificultades de acceso al mercado laboral	Indirecta	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral. Desarrollo: Fundación Secretariado Gitano	321 personas usuarias (162 m – 159 h)
Promoción de la inserción laboral de mujeres en situación de prostitución ofreciéndoles alternativas vitales	Convenio de colaboración con la Fundación Pacto por el Empleo para la complementariedad del programa de formación, orientación e inserción laboral para mujeres que ejercen la prostitución o son víctimas de trata.	Mujeres que ejercen la prostitución o son víctimas de trata, derivadas por los CMSS y por entidades de la iniciativa social que intervienen con este colectivo	Indirecta	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Derivación: 11 CMSS Desarrollo: - Fundación Pacto por el Empleo Del Servicio de Mujeres e Igualdad: - Cáritas: programa Jere Jere - Médicos del Mundo - Bus solidario	102 mujeres atendidas
Acompañamiento en la búsqueda de empleo para mayores de 30 años REINICIA'T	Convenio con la empresa pública Divalterra para itinerarios de inserción sociolaboral	Personas en situación de vulnerabilidad social, con dificultades de inserción laboral y derivadas por los CMSS	Indirecta	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Derivación: 11 CMSS Desarrollo: empresa	255 personas en el programa (146 m – 109 h)

				INGEUS en CMSS Benimaclet	
Inserción social y laboral para personas en exclusión social del barrio de Orriols	Proyecto de Itinerarios de Inserción sociolaboral "Orriols se moviliza" para que los y las habitantes del barrio de Orriols inicien itinerarios de orientación laboral y búsqueda de empleo	Personas en situación de vulnerabilidad social, con dificultades de inserción laboral y usuarias del CMSS Salvador Allende	Directa	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Intervención: CMSS Salvador Allende	41 familias en el proyecto
Programa de inserción sociolaboral, formación y acompañamiento social en la zona del barrio de Cabanyal.	Atención social y formación para la población en situación de exclusión social, especialmente las mujeres con hijos/as que pertenecen a minorías étnicas	Personas y unidades familiares en situación de vulnerabilidad social pertenecientes al distrito de Poblats Marítims	Indirecta	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Desarrollo: Asociación BRÚFOL	Comenzó en noviembre de 2017. Sin datos
Programa de Inserción sociolaboral para personas ex reclusas y con enfermedad mental grave	Convenio de colaboración con la Asociación ÀMBIT para la integración en materia de derechos humanos y justicia social, proporcionando espacios habitacionales a colectivos vulnerables a través de la rehabilitación de viviendas en la ciudad de València	Personas en situación de vulnerabilidad social ex reclusas y con enfermedad mental grave	Indirecta	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Desarrollo Asociación ÀMBIT	Comenzó en noviembre de 2017. Sin datos
INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL: ÁREA DE VIVIENDA					
SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PERSONAS DESTINATARIAS	GESTIÓN	DEPENDENCIAS	MAGNITUD (datos de memoria 2017)
Servicio de acceso a la vivienda municipal.	Realiza intervenciones para facilitar el acceso a una vivienda normalizada y su adecuado	Personas con necesidades de vivienda	Directa	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y	101 familias

	mantenimiento a familias que residen en vivienda precaria			Laboral Intervención: 11 CMSS	
Intervención integral para el acceso a la vivienda	Actuaciones con familias del Censo de Vivienda Precaria y familias de nuevo realojo en viviendas municipales y del EIGE	Familias en situación de exclusión o riesgo de exclusión social con dificultades de acceso a una vivienda normalizada	Indirecta	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Derivación: 11 CMSS Desarrollo: Asociación Alanna.	78 familias
Elaboración del Censo de la Vivienda Precaria de la ciudad de VALÈNCIA	Conocimiento de las familias que tienen problemas de vivienda precaria para la elaboración, actualización y análisis del Censo de la Vivienda Precaria en la ciudad de VALÈNCIA	Familias en vivienda precaria	Indirecta	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Desarrollo: Asociación Alanna.	316 familias
Adjudicación de viviendas municipales a familias en exclusión social	Realojo de familias objeto del Programa de Acceso a la Vivienda Municipal en viviendas municipales, en régimen de alquiler social	Familias en situación de exclusión o riesgo de exclusión social con dificultades de acceso a una vivienda normalizada	Directa	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Derivación: 11 CMSS	30 familias realojadas
Gestión de las viviendas municipales adscritas al Programa	Adquisición, rehabilitación, mantenimiento, etc. de las viviendas municipales para su	Familias en situación de exclusión o riesgo de exclusión social	Directa	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y	111 viviendas

de Acceso a la Vivienda Municipal	posterior adjudicación en régimen de alquiler social a familias objeto del Programa de Acceso a la Vivienda Municipal			Laboral	
Reparaciones en viviendas de familias desfavorecidas	Conjunto de reparaciones menores en viviendas habitadas por familias en situación de necesidad social para hacerlas habitables y adecuadas para las características de las personas que las habitan	Personas/familias en situación de vulnerabilidad social	Indirecta	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Derivación: 11 CMSS Desarrollo: Fundación APIP-ACAM	70 familias
Información, mediación, asesoramiento y tramitación en materia de alquiler de vivienda	A través de la Oficina Municipal de Infovivienda Solidaria atiende a la población que presenta especiales dificultades para acceder al mercado inmobiliario ordinario	Personas y familias con dificultades para acceder a viviendas de alquiler	Indirecta	Gestión: Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Desarrollo: SANDOROM S.L.	Personas beneficiarias: 1.270 (789 m – 471 h)

5. METODOLOGÍA

La elaboración del Plan ha contado con un enfoque metodológico que se expone a continuación y que se ha desarrollado a lo largo del último año. Una parte importante de ese tiempo lo ha ocupado la elaboración del diagnóstico, cuantitativo y cualitativo, que precisaba el Plan. Los resultados de ese diagnóstico han posibilitado la formulación de las principales líneas estratégicas y marca ya la posibilidad de desarrollar otras actuaciones como la elaboración del tercer Plan de Inclusión Social, el que se centrará con más profundidad en la atención a la exclusión social propiamente dicha.

Exponemos, a continuación, las fases del proceso de diseño de este Plan, así como las dimensiones de referencia que se han tenido en cuenta. En cuanto a las dimensiones que han servido de puntos de partida para la elaboración del Plan, podemos distinguir las siguientes:

- **Dimensión técnica:** Consulta al personal técnico del Ayuntamiento de València y a profesionales de entidades sociales colaboradoras de los Servicios Sociales municipales para conocer las diferentes experiencias que ocurren en su trabajo práctico con personas usuarias de los Servicios Sociales. También se ha consultado la evolución del perfil de vulnerabilidad en los últimos diez años ya que la crisis económica que comenzó en 2008 ha transformado de forma significativa la situación social que tenemos actualmente.
- **Dimensión participativa:** Incorporando de la visión, expectativas y propuestas de la ciudadanía sobre necesidades sociales para complementar la información aportada por los y las profesionales. Esta visión, recogida en la encuesta a la ciudadanía, se ha completado con la participación de las entidades que forman parte del órgano colegiado con el que cuenta originalmente la Concejalía de Servicios Sociales, el Consejo de Acción Social.
- **Dimensión institucional/administrativa:** Esta dimensión integra diferentes ámbitos de la estructura administrativa del Ayuntamiento de València, sobre todo en lo que tiene que ver con Concejalías que se complementan en los Servicios Sociales municipales actualmente: personas mayores, cooperación y migraciones y mujeres e igualdad.

A continuación se presentan las diferentes fases que se han llevado a cabo en el proceso de diseño del Plan.

Primera fase.- Elaboración de un diagnóstico actualizado cuantitativo y cualitativo de la realidad social de la ciudad. Se ha basado en una metodología participativa, mediante la cual se han recogido datos de diferentes fuentes de información, a través de varias técnicas de investigación, con el fin de tener una perspectiva más amplia sobre las necesidades sociales y los Servicios Sociales de la ciudad de València. El motivo de haber utilizado diferentes fuentes de información reside en la concepción de este Plan como un elemento que sirve para analizar la realidad de la ciudad desde diferentes visiones y para ajustar la planificación a las necesidades reales.

El diagnóstico actualizado contó con dos diferentes aportaciones:

- Convenio con la Universitat de València – Estudi General, en dos fases: la primera basada en un estudio sociodemográfico sobre la población de la ciudad, su situación actual y su evolución desde el primer diagnóstico elaborado en 2004 (esta fase duró desde junio hasta diciembre de 2016) y, en segundo lugar, una consulta sobre necesidades sociales en forma de encuesta a una muestra representativa de la población, en la que se trataba de obtener datos de características de las familias, ingresos y gastos familiares, pobreza y exclusión, vivienda, trabajo, opiniones sobre barrios, convivencia, formas de afrontar las carencias, la crisis, etc. (esta fase se desarrolló desde marzo hasta diciembre de 2017).
- Consulta acerca de los problemas sociales de la ciudad y principales medidas a tomar (de enero a febrero 2018), mediante cuestionario a las instancias municipales y a entidades participantes que presentamos a continuación:

Servicios y Secciones del Ayuntamiento de València

- Servicio de Personas Mayores
- Servicio de Cooperación y Migración
- Servicio de Igualdad y Políticas Inclusivas
- Servicio de Bienestar Social e Integración
 - Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones
 - Sección de Servicios Sociales Generales
 - Sección de Estudios, Planificación y Formación

- Sección de Atención a la Diversidad Funcional
- Sección de Familia, Menores y Juventud
- Sección de Atención Social a la Exclusión
- Sección de Programas de Inserción Social y Laboral
- Coordinador de Servicios Sociales Generales
- CAST – Centro de Atención a Personas Sin Techo
- Centro Municipal de Servicios Sociales Benimaclet
- Centro Municipal de Servicios Sociales Campanar
- Centro Municipal de Servicios Sociales Ciutat Vella
- Centro Municipal de Servicios Sociales Malvarrosa
- Centro Municipal de Servicios Sociales Natzaret
- Centro Municipal de Servicios Sociales Olivereta
- Centro Municipal de Servicios Sociales Patraix
- Centro Municipal de Servicios Sociales Quatre Carreres
- Centro Municipal de Servicios Sociales Salvador Allende
- Centro Municipal de Servicios Sociales San Marcelino
- Centro Municipal de Servicios Sociales Trafalgar

Entidades pertenecientes al Consejo de Acción Social

- Secretaria Autonómica de Servicios Sociales y Autonomía Personal de la Generalitat Valenciana
- CCOO PV- Comisiones Obreras del País Valenciano
- UGT PV- Unión General de Trabajadores del País Valenciano
- Cáritas Española (Cáritas CV. Cáritas Diocesana de València)
- Cruz Roja Española- Cruz Roja CV.
- ACOVA. Asociación de Ayuda a Personas con Enfermedad Mental de la Comunidad Valenciana.
- ASIEM- Salud Mental València
- Asociación de Mujeres con Discapacidad – Xarxa
- Asociación La Casa Grande
- ASPAYM- Asociación de personas con lesión medular y otras discapacidades físicas de la Comunidad Valenciana.
- CALSCICOVA- Coordinadora de Asociaciones de Lucha Contra El Sida de la Comunidad Valenciana
- FAGA CV- Federación Autonómica de Asociaciones Gitanas de la Comunidad Valenciana

- Federación de Asociaciones de Vecinos de València
- Fundación ANAR – Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo
- Fundación Secretariado Gitano
- TYRIUS- Asociación Valenciana de Amas de Casa y Consumidores

Entidades sociales colaboradoras con los Servicios Sociales

- AMPA (Asociación Madres/Padres de Alumnos/as) Centro Ocupacional Municipal Isabel de Villena
- Asociación Iniciatives Solidàries
- Asociación ALANNA
- Asociación Brúfol
- Asociación El Arca Nazaret
- Asociación Natania – Proyecto Rehoboth
- Asociación Periferia
- Asociación YMCA València
- Casal de la Pau
- FESORD CV – Asociación Valenciana de Personas Sordas (AVS)
- RAIS Fundación – Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral
- Sant Joan de Déu Serveis Socials València

Segunda fase.- Constitución del Comité de Redacción del Plan

En el mes de marzo de 2018 la Mesa de Servicio de Bienestar Social del Ajuntament de València se constituyó como Comité de Redacción del Plan, a través de la Jefatura del Servicio y de las Jefaturas de las diferentes Secciones del Servicio. De esta forma quedaba garantizada la participación del conjunto del mismo en el proceso de diseño del Plan. Esta Comisión quedaba emplazada a participar en los diferentes documentos que conformaron el Plan, elaborar propuestas o aportaciones y transmitir al personal de sus Secciones información acerca del proceso.

Tercera fase. – El primer borrador del Plan se somete a revisión de los siguientes agentes, para recoger sus propuestas y aportaciones:

- La plantilla de profesionales que trabajan en el Servicio de Bienestar Social.

- Las concejalías de Servicios Sociales y de Inserción Social y Laboral, de Personas Mayores, de Cooperación y Migraciones y de Igualdad y Políticas Inclusivas.
- Entidades representadas en el Consejo de Acción Social.

Cuarta fase. – Fase de incorporación de propuestas y redacción definitiva del Plan

Una vez recogidas las contribuciones de los anteriores agentes, se estudian sus contenidos y pertinencia según criterios de competencia, oportunidad y disponibilidad, se incorporan al diseño inicial y queda conformado el texto definitivo.

Quinta y última fase. – Trámite administrativo para su aprobación

Superadas las fases de diagnóstico y redacción, el diseño definitivo del Plan comenzará el trámite administrativo para su correspondiente aprobación por los órganos municipales competentes.

6. MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS RECTORES

Como parte del marco estratégico de este Plan, incluimos a continuación una definición de la misión que los Servicios Sociales tiene encomendada y una visión, o mirada de futuro hacia la que ha de tender. Además, se hace constar y se definen los principios rectores de los que parte, como corpus de los propios Servicios Sociales municipales y que inspirarán todas sus acciones.

MISIÓN

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de València garantizan la protección y defensa de los derechos de las personas y una atención profesionalizada al conjunto de la ciudadanía para intervenir en las situaciones de necesidad, riesgo y exclusión social, promoviendo junto a las propias personas la integración, la inclusión social y la superación de sus necesidades.

VISIÓN

Los Servicios Sociales responderán a las situaciones de necesidad presentes y futuras y se adaptarán a los cambios sociales, legislativos, económicos o culturales que se produzcan y que puedan afectar al bienestar de las personas.

PRINCIPIOS RECTORES

- **Responsabilidad pública**

El sistema de Servicios Sociales de la ciudad de València asume su responsabilidad en materia de acción social promoviendo la integración social, la autonomía y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, mediante los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios. Para ello desarrollará una función preventiva, protectora y asistencial, a través de una red articulada de prestaciones y servicios, que esté orientada a garantizar los derechos de la ciudadanía y responder de forma coherente, eficaz y eficiente a los desafíos asociados a los cambios sociales, demográficos y económicos.

- **Principio de solidaridad**

Los Servicios Sociales Municipales fomentarán la solidaridad como principio inspirador de las relaciones entre las personas y los grupos sociales, y desarrollarán su actividad en este marco mediante la distribución equitativa de los recursos y el impulso del compromiso individual y colectivo orientado a la acción transformadora hacia una sociedad más justa e inclusiva.

- **Igualdad y universalidad**

Es imprescindible responder ante las necesidades de la ciudadanía sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, edad, sexo, estado de salud, educación, ideología o creencias, garantizando la igualdad de oportunidades y de trato a todas las personas.

- **Perspectiva de género**

Con el objetivo de favorecer la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida, se integrará la perspectiva de género en el diseño, planificación, ejecución y evaluación de las acciones que se desarrollen en el marco de este Plan, procurando el respeto a la igualdad de oportunidades entre mujeres y

hombres, así como la atención específica a las situaciones de especial vulnerabilidad que afecten particularmente a las mujeres.

- **Prevención**

Se llevará a cabo una detección precoz de las situaciones de vulnerabilidad en tres niveles: mediante la adopción de medidas orientadas hacia la eliminación de las causas que generan la marginación, la exclusión social o los procesos de vulnerabilidad; a través de la actuación en situaciones de dificultad para evitar el agravamiento del problema, y, por último mediante la intervención rehabilitadora para evitar la recurrencia de situaciones sociales problemáticas.

- **Dimensión comunitaria**

Ante el reconocimiento de la diversidad de actores sociales intervinientes en las diversas situaciones sociales objeto de los Servicios Sociales municipales, se apuesta por una complementariedad público-privada y una intervención comunitaria en el territorio para lograr una detección precoz de situaciones de riesgo. Así, se impulsará una coordinación técnica entre actores y un trabajo en red junto a las entidades de iniciativa social que desarrollen programas en el territorio para favorecer el desarrollo comunitario y el fomento de los valores de participación, respeto, convivencia y solidaridad en lo común.

- **Calidad y participación**

Se garantizará la existencia de unos estándares mínimos y adecuados de calidad para la gestión de los Servicios Sociales municipales mediante la dotación de medios y cauces adecuados que promuevan la participación de la ciudadanía en la planificación y desarrollo de los mismos como vía. Este mecanismo debe servir para asegurar la conexión de los servicios con sus propias necesidades y aspiraciones y con el objetivo de lograr que las personas usuarias adopten un rol activo en el desarrollo de la comunidad y de su propia autorrealización.

- **Planificación y evaluación**

Se llevará a cabo una planificación adecuada de los Servicios Sociales municipales a través de estudios e investigaciones basados en diagnósticos de la realidad social que amplíen el conocimiento, y se articularán los medios necesarios para alcanzar las metas y objetivos planteados y los instrumentos para controlar la eficacia y eficiencia económica y social del sistema y su gestión a través de la evaluación sistemática de programas, servicios y centros.

- **Descentralización**

La gestión de los Servicios Sociales se llevará a cabo bajo criterios de descentralización desde las instancias y centros municipales más próximos a la ciudadanía. Este procedimiento sirve al objetivo de acercar los servicios a la población y asegurar su participación en la planificación, gestión y evaluación de los Servicios Sociales, así como para responder de modo adecuado a las características territoriales y facilitar el trabajo con la comunidad y las entidades sociales que allí desarrollan sus actividades.

- **Coordinación**

Para evitar la dispersión de recursos y lograr una mayor efectividad de los mismos, se actuará de acuerdo con los principios de coordinación y cooperación entre diferentes niveles de la Administración Pública, local y autonómica, así como entre la Administración Pública y la iniciativa social, y, sobre todo, con los demás sistemas públicos de protección social, tales como salud, empleo, educación, pensiones y vivienda.

- **Sostenibilidad**

Se garantizará que el sistema municipal de Servicios Sociales sea sostenible tanto económica como socialmente. El sistema de prestaciones económicas y técnicas debe ser asegurado con un adecuado sistema de financiación y de recursos humanos que permita disponer de los recursos suficientes para cubrir las necesidades de la población. Se velará, asimismo, por una adecuación del sistema a la realidad social y a los cambios que puedan producirse, desde el convencimiento de que las condiciones socioeconómicas en las que se desarrollan los Servicios Sociales inciden de forma decisiva en la realidad social.

- **Innovación**

Se promoverán las experiencias innovadoras en el ámbito de los Servicios Sociales municipales que tengan como objetivo mejorar la eficacia y eficiencia de la acción pública en sus diferentes manifestaciones. Así, se potenciará la implementación de nuevas ideas y buenas prácticas (iniciativas, proyectos, instrumentos...) que sirvan al objetivo de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y aporten un mayor bienestar social. Será esencial contar con la profesionalidad y conocimiento del equipo técnico del sistema promoviendo su participación en prácticas innovadoras.

7. LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y OBJETIVOS

Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico, las competencias que el ayuntamiento tiene atribuidas y otros criterios de oportunidad, factibilidad y disponibilidad de medios, se proponen las siguientes líneas estratégicas de acción.

Línea estratégica 1.- Las personas y la intervención profesional

Las personas y las familias deben ser el centro de toda la intervención profesional que se plantee desde los Servicios Sociales municipales. El propio ayuntamiento es la entidad más cercana a la realidad de la ciudadanía, pero es en materia tan sensible como el bienestar social donde cobra mayor importancia el interés prioritario por las personas, sus necesidades, sus opiniones y su futuro.

Línea estratégica 2.- Perspectivas transversales

Son líneas de actuación que deben ser comunes a todas las intervenciones que se realicen con todo tipo de colectivos de ciudadanos y ciudadanas:

- Lucha contra la precariedad económica que impide a las personas y a las familias cubrir sus necesidades básicas.
- La vivienda entendida como factor básico de la inclusión social y espacio de convivencia y normalización.
- Contribución a la superación del desempleo de muchos colectivos desfavorecidos especialmente en el mundo laboral.
- La perspectiva de género en las políticas sociales para la lucha contra el desequilibrio de oportunidades entre mujeres y hombres.

Línea estratégica 3.- La calidad

La calidad debe ser un objetivo imprescindible en la organización del sistema municipal de los Servicios Sociales. Valores como la responsabilidad y excelencia en el trabajo, el respeto a criterios de ética de las organizaciones y el aprovechamiento de las prácticas innovadoras deben guiar el desarrollo de las políticas sociales de la ciudad. Es el factor que garantiza la capacidad del sistema para satisfacer las necesidades individuales y colectivas, permitiendo realizar una oferta de servicios públicos que superen, incluso, las expectativas iniciales de la ciudadanía a la que se dirigen.

Línea estratégica 4.- Sostenibilidad del sistema

Los Servicios Sociales municipales deben asegurar la sostenibilidad en el tiempo del sistema que debe ser económica, técnica y social, no solo en términos de eficacia, eficiencia y calidad, sino también en cuanto a su adecuación a los cambios normativos, económicos y sociales que puedan producirse.

A continuación se desarrollan los objetivos generales y de cada una de las líneas estratégicas, así como las acciones concretas que serán necesarias para la consecución de los objetivos.

El **objetivo general** de los Servicios Sociales municipales es la protección y defensa de los derechos de las personas para conseguir una sociedad más cohesionada desde los principios de igualdad, autonomía personal e inclusión social.

El **objeto** de los Servicios Sociales es la atención a los obstáculos y necesidades que pueden aparecer a lo largo de la vida de las personas, originadas por diversas situaciones que pueden aparecer a lo largo de la vida como las carencias, emergencia, crisis, dependencia, etc., previniendo la desprotección y promoviendo la inclusión social.

A continuación se incluyen los objetivos específicos y las actuaciones concretas en las que se van a desarrollar las líneas estratégicas planificadas. En las tablas en las que mostramos el proceso se hace constar también los y las agentes responsables de cada acción, así como la forma de ejecución que se prevé para cada actuación y que puede ser mediante medios propios o financiación. Esta última se hará constar con cantidades concretas en el apartado de presupuesto.

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. LAS PERSONAS Y LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL

ACCIONES	AGENTE RESPONSABLE	EJECUCIÓN
OBJETIVO 1. 1. DESARROLLAR LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES A PARTIR DEL MODELO DE ACCIÓN COMUNITARIA Y DE ATENCIÓN INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA DESDE LA PERSPECTIVA DE SU EFECTIVA PARTICIPACIÓN EN LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN		
1.1.1. Definición de proyectos de acción comunitaria a desarrollar con entidades sociales del territorio	Sección de Servicios Sociales Generales Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios
1.1.2. Formación a la plantilla profesional en el modelo de atención centrada en la persona, desde los servicios que establece la nueva legislación para la atención primaria básica de Servicios Sociales, ahora en trámite	Todas las Secciones	MP
1.1.3. Asignación de un o una profesional de referencia a las personas atendidas en los centros de Servicios Sociales que asegure la coherencia y continuidad del itinerario de intervenciones y garantice el acceso a las diferentes prestaciones y servicios	Sección de Servicios Sociales Generales Sección de Atención social a la Exclusión Sección de Atención a la Diversidad Funcional	MP
1.1.4. Elaboración de un plan personalizado de atención social para la intervención con las personas	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP
OBJETIVO 1. 2. PRIORIZAR LA INTERVENCIÓN SOBRE AQUELLOS COLECTIVOS QUE PRESENTAN UNA SITUACIÓN MÁS DIFÍCIL Y CON LAS PERSONAS MÁS GRAVEMENTE EXCLUIDAS		
1.2.1. Elaboración del nuevo Plan municipal de Inclusión Social que focalice la actuación en las personas, autóctonas o extranjeras, que presentan una situación de exclusión más severa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP
1.2.2. Atención integral a las personas sin hogar mediante la creación de nuevos recursos más ajustados a sus necesidades	Sección de Atención social a la Exclusión	Financiación
1.2.3. Continuidad de la Coordinadora para la Inclusión de Personas en Situación de Prostitución y/o Trata promoviendo la ampliación de su capacidad de intervención	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	MP

1.2.4.	Intervención integral con menores en riesgo y sus familias garantizando sus derechos y su protección	Sección de Familia, Menores y Juventud	MP
1.2.5.	Continuidad del servicio de urgencias sociales que complementa la atención primaria ordinaria de los centros municipales de Servicios Sociales (CMSS y CAST)	Sección de Servicios Sociales Generales Sección de Atención social a la Exclusión	MP
OBJETIVO 1. 3. ASEGURAR LOS MISMOS CRITERIOS EN LA INTERVENCIÓN SOBRE EL CONJUNTO DE LA CIUDADANÍA: UNIFICACIÓN Y ARMONIZACIÓN DE PRINCIPIOS Y DE PROCEDIMIENTOS, DESDE LOS EQUIPOS INTERDISCIPLINARES			
1.3.1	Elaboración de procedimientos y protocolos de actuación de los diferentes programas y servicios para asegurar la unificación de procesos	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP
1.3.2	Redacción y tramitación de ordenanzas y reglamentos en los servicios que requieran la aprobación de una normativa específica	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP
1.3.3.	Diseño de la relación que debe establecerse entre los servicios de atención primaria básica y los servicios de carácter específico	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP
1.3.4.	Coordinación entre las diferentes figuras de los equipos profesionales de los centros, de los programas y de las Secciones, para asegurar una acción verdaderamente interdisciplinar	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP
OBJETIVO 1. 4. GARANTIZAR LA COBERTURA DE LAS NECESIDADES MÍNIMAS VITALES, MEDIANTE EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE CHOQUE ANTE LAS SITUACIONES MÁS PRECARIAS			
1.4.1.	Diagnóstico de situaciones de necesidad o de exclusión social, individuales o grupales, que puedan producirse en determinadas zonas de la ciudad, y diseño correspondiente de proyectos o planes de acción para unos barrios inclusivos	Sección de Estudios, Planificación y Formación	Financiación
1.4.2.	Intervención y gestión de prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas, según sean garantizadas o condicionadas, a aplicar desde la vulnerabilidad social a la exclusión severa	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP
1.4.3.	Priorización mediante procedimientos y baremos de las situaciones en las que se produce la confluencia de factores de riesgo: existencia de menores o mayores, mujeres en situación de desprotección, diversidad funcional o salud mental, extranjería, etc.	Sección de Atención social a la Exclusión Sección de Servicios Sociales Generales	MP

OBJETIVO 1. 5. PREVENIR LA EXISTENCIA O APARICIÓN DE NECESIDADES SOCIALES Y LA DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS. TRABAJAR SOBRE LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS, EN EL ÁMBITO DEL TERRITORIO Y EN EL AGRAVAMIENTO O CRONIFICACIÓN DE LAS SITUACIONES QUE YA EXISTEN (PREVENCIÓN SECUNDARIA Y TERCIARIA)

<p>1.5.1. Intervención comunitaria en el territorio para la detección precoz de situaciones de riesgo: proyectos de entidades ajustadas al campo de los Servicios Sociales y participación activa de la ciudadanía</p>	<p>Sección de Atención Social a la Exclusión Sección de Servicios Sociales Generales</p>	<p>MP</p>
<p>1.5.2. Coordinación con centros de mayores, menores, mujeres, inmigrantes, personas con diversidad funcional, salud mental, etc., para la detección de situaciones que pudieran derivar en exclusión social</p>	<p>Servicio de Bienestar Social e Integración Servicios de personas sin hogar, mayores, inmigrantes, mujeres, menores, diversidad funcional</p>	<p>MP</p>
<p>1.5.3. Estudios diagnósticos de zonas y barrios de la ciudad para el análisis y la posible detección de zonas vulnerables y sus características</p>	<p>Sección de Estudios, Planificación y Formación</p>	<p>Financiación</p>

LÍNEA ESTRATÉGICA 2: PERSPECTIVAS TRANSVERSALES

ACCIONES	AGENTE RESPONSABLE	EJECUCIÓN
OBJETIVO 2.1. CONTRIBUIR A LA SUPERACIÓN DE LA PRECARIEDAD ECONÓMICA QUE SE HA INSTALADO EN LA VIDA DE MUCHAS PERSONAS A CAUSA DEL EMPEORAMIENTO DE LA VIDA POR LA CRISIS ECONÓMICA, DE FORMA QUE SE GARANTICE QUE LAS NECESIDADES BÁSICAS DE LAS PERSONAS ESTÉN CUBIERTAS SUFICIENTEMENTE		
2.1.1 Atención a las diferentes formas en que se manifiesta la pobreza y la exclusión: pobreza infantil, económica, alimenticia, habitacional, energética, etc.	Sección de Autonomía Personal y Prestaciones	MP
2.1.2 Complemento de prestaciones económicas en las situaciones que exijan intervenciones técnicas de riesgo o exclusión social: ayudas de emergencia o prestaciones periódicas	Sección de Autonomía Personal y Prestaciones Sección de Servicios Sociales Generales	MP
2.1.3 Aplicación de la Renta Valenciana de Inclusión en las modalidades de garantía de ingresos mínimos y garantía de inclusión social e información de las modalidades de renta complementaria por prestaciones y de ingresos del trabajo	Sección de Programas de Inserción social y laboral Sección de Servicios Sociales Generales	MP
2.1.4 Seguimiento de las situaciones de precariedad económica que supongan un riesgo para colectivos especialmente vulnerables (mayores, menores, inmigrantes, mujeres en situación de desprotección...)	Sección de Servicios Sociales Generales	MP
OBJETIVO 2.2. SITUAR EN EL CENTRO DE LAS ATENCIONES A LAS PERSONAS Y LA VIVIENDA COMO FACTOR DE INTEGRACIÓN SOCIAL BÁSICO Y ESPACIO DONDE TIENEN LUGAR LAS PRINCIPALES RELACIONES FAMILIARES Y PERSONALES, ASEGURANDO QUE TENGA CONDICIONES DIGNAS Y SU MANTENIMIENTO		
2.2.1 Continuidad de los programas de acceso a la vivienda mediante un proyecto de creación de viviendas de emergencia social y de rehabilitación de viviendas para colectivos de especial vulnerabilidad	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Sección de Servicios Sociales Generales Sección de Atención social a la Exclusión	Financiación

2.2.2	Cooperación con el Plan Estratégico de Vivienda municipal	Sección de Estudios, Planificación y Formación Resto de Secciones	MP
2.2.3	Intervención integral en los casos de posible pérdida de la vivienda (desalojos, desahucios) y de falta de suministros básicos	Sección de Servicios Sociales Generales	MP
2.2.4	Promoción del incremento del parque de viviendas municipales para personas en especiales situaciones de exclusión y vulnerabilidad: personas sin hogar, con movilidad reducida, mujeres en situación de violencia de género sin recursos, etc.	Sección de Programas de Inserción social y laboral	MP
2.2.5	Apertura de viviendas tuteladas para personas con diversidad funcional intelectual	Sección de Atención a la Diversidad Funcional	Financiación
2.2.6	Atención y prevención de la pobreza energética, mediante acciones de garantía de suministros básicos, coordinación y formación a las familias sobre usos responsables	Sección de Servicios Sociales Generales Sección de Estudios, Planificación y Formación	Financiación
2.2.7	Atención y prevención de la pobreza alimentaria mediante el diseño de un programa específico dirigido a la defensa del derecho a alimentación que garantice el acceso a una alimentación sostenible y saludable.	Sección de Servicios Sociales Generales Sección de Estudios, Planificación y Formación	Financiación
OBJETIVO 2.3. CONTRIBUIR A QUE LAS PERSONAS CON MÁS DIFICULTADES OBJETIVAS EN EL MERCADO LABORAL PUEDAN INTEGRARSE EN ÉL, DESDE EL PUNTO DE VISTA DE QUE EL EMPLEO ES EL FACTOR MÁS IMPORTANTE EN LA INCLUSIÓN SOCIAL Y QUE EL DESEMPLEO ES UNA SITUACIÓN INJUSTA PARA LAS PERSONAS QUE PUEDEN Y QUIEREN TRABAJAR			
2.3.1.	Continuidad y refuerzo de los programas de apoyo a la inclusión social y laboral de colectivos con especiales dificultades: proyecto Valencia Inserta, proyecto ocupAcció jóvens, otros dirigidos a personas en exclusión, inmigrantes sin recursos, mujeres víctimas de violencia de género o con doble vulnerabilidad (mujer, inmigrante, en exclusión...), etc.	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Financiación
2.3.2.	Dinamización sociolaboral en territorios especialmente afectados por el desempleo en personas en riesgo o exclusión social	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Financiación

2.3.3.	Intervención comunitaria en red con entidades del tejido social en los proyectos de tipo laboral que se establezcan	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	MP
2.3.4.	Coordinación con los servicios de empleo municipales y autonómicos, aunando esfuerzos para la inserción laboral de colectivos vulnerables	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	MP
2.3.5.	Creación de un Centro Especial de Empleo para personas con diversidad funcional intelectual	Sección de Atención a la Diversidad Funcional	Financiación
OBJETIVO 2.4. APLICAR EL ENFOQUE DE GÉNERO EN LAS INTERVENCIONES QUE SE REALICEN DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES CON EL FIN DE QUE SEAN EFECTIVAMENTE EQUITATIVAS, DADO QUE TODAS LAS CIRCUNSTANCIAS QUE AFECTAN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD SE AGRAVAN CUANDO SE TRATA DE MUJERES			
2.4.1.	Detección de situaciones de violencia contra las mujeres desde la práctica profesional de los Servicios Sociales	Servicio de Bienestar Social Todas las Secciones	MP
2.4.2.	Apoyo a la conciliación familiar mediante el aumento de recursos de ayudas de comedor, ocio y tiempo libre, respiro para familiares de dependientes, etc.	Sección de Familia, Menores y Juventud Sección de Autonomía Personal y Prestaciones	Financiación
2.4.3.	Introducción de criterios o aumento de la puntuación en los baremos para el acceso a las prestaciones municipales de colectivos de mujeres que sufren discriminaciones múltiples	Secciones que tienen a su cargo prestaciones económicas.	MP
2.4.4.	Coordinación con los servicios municipales dirigidos a las mujeres y la igualdad: participación en la Comisión municipal Interáreas de Igualdad	Servicio de Bienestar Social	MP
2.4.5.	Cooperación con el Plan de Igualdad para empleadas y empleados del Ayuntamiento de València y otras medidas municipales encaminadas a conseguir la igualdad de oportunidades	Servicio de Bienestar Social	MP

LÍNEA ESTRATÉGICA 3: CALIDAD, ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS

ACCIONES	AGENTE RESPONSABLE	EJECUCIÓN
OBJETIVO 3.1. FOMENTAR LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES, TANTO DE GESTIÓN DIRECTA COMO INDIRECTA		
3.1.1 Definir los criterios de calidad que deben primar en el conjunto del Servicio de Bienestar Social e Integración y en la intervención con las personas, a través de un comité de calidad, creado al efecto	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP
3.1.2 Actualización y puesta en práctica de las Cartas de Servicio, como instrumento de calidad y compromiso de mejora con la ciudadanía. Seguimiento y difusión de resultados de las mismas	Todas las Secciones	MP
3.1.3 Medición del grado de satisfacción de las personas usuarias de los Servicios Sociales municipales, mediante instrumentos específicos y periódicamente	Todas las Secciones	Financiación
3.1.4 Recepción y análisis de las quejas y sugerencias que la ciudadanía hace llegar a los diferentes servicios, incorporando aquellas que sean útiles para la mejora del trabajo	Sección de Estudios y Planificación	MP
3.1.5 Establecimiento de criterios sobre el tipo de gestión, directa o indirecta, de servicios, programas o proyectos del Servicio, desde la perspectiva de la prioridad de la modalidad pública directa	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP
OBJETIVO 3.2. DESARROLLAR UNA POLÍTICA DE BUENAS PRÁCTICAS Y ÉTICA EN EL TRABAJO PARA EL APROVECHAMIENTO DEL CAPITAL HUMANO, EL TALENTO PROFESIONAL Y LAS NUEVAS EXPERIENCIAS		
3.2.1. Creación de un Comité de Ética participativo que sienta las bases de los valores y criterios del Servicio para la mejora de la organización	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP
3.2.2. Detección de buenas prácticas y experiencias innovadoras tanto en el interior del Servicio como en otros ámbitos. Creación de una base de datos pública para la difusión de las mismas y de un foro de profesionales para el debate, reflexión e incorporación de resultados a la intervención técnica	Sección de Estudios, Planificación y Formación	Financiación

3.2.3.	Colaboración con el organismo autónomo que tenga competencias en formación, investigación y calidad en Servicios Sociales para promover y realizar proyectos de investigación, innovación y calidad, así como para recibir apoyo en planificación, intervención y evaluación	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP
OBJETIVO 3.3. MEJORAR LA ATENCIÓN QUE SE PRESTA A LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS EN CUANTO A LA DEFENSA Y PROTECCIÓN DE SUS DERECHOS Y LA SOLUCIÓN O SUPERACIÓN DE SUS PROBLEMAS			
3.3.1.	Descentralización adecuada de programas para la aproximación de los servicios a las personas y a sus realidades más inmediatas. Coordinación entre Secciones y centros para el mejor funcionamiento de esos programas	Todas las Secciones del Servicio	MP
3.3.2.	Apertura progresiva de nuevos centros de atención primaria básica desde un modelo de atención a zonas más reducidas que permitan llegar de forma más adecuada a la población. Registro y autorización de esos centros	Servicio de Bienestar Social e Integración	Financiación
3.3.3.	Distribución de población y barrios por centros de acuerdo a criterios objetivos de número de habitantes, características de la población, necesidades y factores de riesgo como la vulnerabilidad, las tasas de pobreza y exclusión, inmigración, desempleo, tasas de riesgo de desprotección de menores, etc.	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP
3.3.4.	Adecuación de las plantillas de profesionales a las realidades sociales de cada centro de atención primaria o específica	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP
3.3.5.	Ajuste del Catálogo de Servicios municipales a la nueva normativa y a la programación autonómica que se establezca	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP
OBJETIVO 3.4. MEJORAR LA ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA Y LA INTERVENCIÓN QUE SE PRESTA EN LOS MISMOS PARA ATENDER DE MODO MÁS INMEDIATO LAS NECESIDADES CIUDADANAS			
3.4.1.	Mejora de los tiempos de atención a las personas usuarias de los Servicios Sociales respondiendo de forma ágil a sus necesidades	Todas las Secciones	MP
3.4.2.	Mejora de la accesibilidad universal a los servicios y centros, tanto en lo que se refiere a la información como a la supresión de barreras de todo tipo, fomentando la comunicación y la convivencia	Todas las Secciones	MP

3.4.3. Simplificación en los procedimientos administrativos para que la intervención, las prestaciones y los recursos puedan aplicarse con la máxima agilidad	Todas las Secciones	MP
3.4.4. Diseño o actualización de ordenanzas y reglamentos para los servicios que requieran una normativa específica ajustada a la legislación y que recoja criterios de racionalidad, simplificación y cercanía a las necesidades sociales de la ciudadanía	Todas las Secciones	MP
3.4.5. Incorporación de una plataforma informática para la gestión integral de la intervención profesional y la unificación de aplicaciones específicas, lo que debe complementarse con equipamiento informático suficiente	Servicio de Bienestar Social e Integración	Financiación

LÍNEA ESTRATÉGICA 4: SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA

ACCIONES	AGENTE RESPONSABLE	EJECUCIÓN
OBJETIVO 4.1. ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DEL SISTEMA PARA PODER RESPONDER ADECUADAMENTE A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS MÁS VULNERABLES DE LA CIUDAD.		
4.1.1. Fomento de un acuerdo global municipal sobre la necesidad de que los Servicios Sociales cuenten con presupuesto suficiente para cubrir las necesidades de la población, cifrado en un mínimo del 5 % ¹⁰	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP
4.1.2. Dotación económica suficiente a los programas y proyectos que prioricen la atención a las personas más gravemente excluidas y la garantía de ingresos mínimos para la subsistencia	Todas las Secciones	MP
4.1.3. Estudio de la estructura y organización del Servicio de Bienestar Social e Integración (secciones, servicios y centros) para valorar una reestructuración acorde con las competencias que recoja la legislación vigente y la capacidad real para llegar adecuadamente a las necesidades de las personas	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP
OBJETIVO 4.2. GARANTIZAR LA ATENCIÓN PROFESIONAL SUFICIENTE AL SISTEMA DESDE EL CONVENCIMIENTO QUE EL PERSONAL HUMANO ES EL PRINCIPAL RECURSO DE LOS SERVICIOS SOCIALES, EL FACTOR CLAVE EN EL QUE DESCANSA LA INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS Y LA SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES.		
4.2.1. Promoción de un compromiso municipal para priorizar la dotación profesional suficiente de esta área desde la evidencia de que atiende las necesidades básicas de las familias y las personas más vulnerables ¹¹ .	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP

¹⁰ El presupuesto del Servicio de Bienestar Social e Integración de 2017 representa el 3,7 del presupuesto total municipal.

¹¹ Existe un acuerdo de JGL de fecha 16-10-2015 por el que se declara "la excepcionalidad de la limitación establecida en el art. 21.2 de la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015, para cubrir necesidades urgentes e inaplazables que afecten al funcionamiento normal de la Delegación de Servicios Sociales, sector que se considera prioritario para este Ayuntamiento".

4.2.2.	Colaboración con el Servicio de Personal y las organizaciones sindicales con representación municipal para la ajustada dotación de recursos humanos, la formación, la calidad y las adecuadas condiciones de trabajo, a través de la Mesa Técnica Sindical.	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP
4.2.3.	Interdisciplinariedad en la plantilla y en los equipos profesionales de los centros de atención primaria básica y específica ¹² .	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP
4.2.4.	Recepción de propuestas y aportaciones de mejora de la organización o de la gestión por parte del conjunto de la plantilla. La mesa del Servicio, los comités de calidad y ética y la Mesa Técnica sindical las valorará y elevará acuerdos para la aplicación de las mismas.	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP
OBJETIVO 4.3. VELAR POR LA ADECUACIÓN DEL SISTEMA A LA REALIDAD SOCIAL Y A LOS CAMBIOS QUE PUEDAN PRODUCIRSE EN LOS ÁMBITOS DEMOGRÁFICOS, ECONÓMICOS, LEGISLATIVOS, ETC. A TRAVÉS DE INSTRUMENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL			
4.3.1.	Continuidad del Consejo de Acción Social y fomento y mejora de la participación de las entidades que forman parte de él	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP
4.3.2.	Colaboración con otros órganos municipales de participación relacionados con el Bienestar Social	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP
4.3.3.	Coordinación con los sistemas de salud, educación, justicia, mujeres e igualdad,, etc. mediante órganos creados al efecto (mesas sectoriales, encuentros periódicos...), adecuando las actuaciones respectivas en territorios concretos	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP
4.3.4.	Participación en los órganos y consejos autonómicos de participación que se creen a raíz de la nueva legislación en Servicios Sociales, ahora en trámite	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP

¹² Figuras profesionales: de conformidad con el anteproyecto de Ley de Servicios Sociales Inclusivos, en los centros de atención primaria estarán presentes las figuras con titulación universitaria en las disciplinas o áreas de conocimiento de trabajo social, educación social y psicología. Además en estos centros, en las secciones y en otros centros se contará con profesionales de la administración general, de apoyo jurídico, de las ciencias sociales, de formación profesional del grupo de Servicios Socioculturales y a la Comunidad y personal de apoyo administrativo y subalterno.

Para los equipos de área se contará con profesionales que cuenten con formación especializada en alguno de los ámbitos de infancia y adolescencia, violencia de género, igualdad o diversidad funcional, entre otros.

OBJETIVO 4.4. PROMOVER LA COORDINACIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS MUNICIPALES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS SOCIALES Y LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SUS NECESIDADES BÁSICAS

4.4.1. Creación de una Comisión Interáreas para el seguimiento de este Plan, que tenga la capacidad de unificar actuaciones y trabajar hacia objetivos comunes con otros Servicios municipales	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP
4.4.2. Acuerdos sistematizados con otros Servicios municipales sobre coordinación y colaboración que puedan plasmarse en proyectos de actuación conjunta y que formen parte del Plan Municipal de Inclusión Social	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP

8. PRESUPUESTO

En este apartado se pretende mostrar la financiación que será necesaria para garantizar el cumplimiento del presente Plan. Complementariamente, queremos también dejar constancia del coste económico que conlleva dar continuidad al contenido de las partidas que en este momento aseguran la ejecución de los programas, servicios, centros y proyectos que se están ejecutando. El objetivo de este planteamiento es informar de qué presupuesto precisa este Plan, pero también de cuál, como mínimo, se precisa para mantener el nivel del funcionamiento actual de los Servicios Sociales municipales.

Por ello este apartado se divide en dos. En el primero se encuentra el detalle de la forma en que se va a llevar a cabo la ejecución de este plan, atendiendo a los medios que serán necesarios. En las tablas siguientes, una por cada línea estratégica y al final otra con los totales, se incluye, acción por acción, el agente o agentes responsables directos de las acciones, y si éstas se van a realizar con medios propios solo o precisan financiación y cuánta.

Hay que señalar que, dado que el Plan tiene un periodo de duración previsto de cinco años, y que incluye algunas acciones de inversión, como construcción de centros, etc. es difícil hacer constar presupuestos muy ajustados a lo que puede ser necesario en la realidad, por lo que hay que entender algunos datos como aproximativos y al menos mínimos dentro de la previsión. Algo similar ocurre con el capítulo de personal, su aumento, inevitable en la ejecución de este Plan, no es posible preverlo con exactitud, pero sí requiere de la correspondiente previsión, lo que se hace constar en la línea estratégica 4.

En el segundo apartado se recogen en resumen las principales partidas del último presupuesto del Servicio de Bienestar Social e Integración, que comprende las Concejalías de Servicios Sociales y la Concejalía de Inserción Social y Laboral. En la medida de lo posible se han desglosado las partidas más numerosas para aportar información suplementaria sobre las principales áreas de gasto en bienestar social.

A esta visión de conjunto no podemos dejar de añadir la observación acerca del gasto en personal que conlleva la realización de todo el contenido de los actuales programas, proyectos y centros. Los recursos humanos son entendidos en los

Servicios Sociales como el principal de los recursos con los que cuenta, desde el punto de vista de la valía de los y las profesionales en la protección de los derechos y la atención a las necesidades de las personas. A fecha final de 2017 la plantilla del Servicio de Bienestar Social era de 331 personas, distribuidas según la siguiente tabla.

Plantilla del Servicio de Bienestar Social e Integración (a 31-12-2017)						
	Grupo	Mujeres		Hombres		Total
Jefatura de Servicio	A1	1	100,0%	0	0,0%	1
Coordinación	A2	0	0,0%	1	100,0%	1
Jefaturas de Sección Superior	A1	2	100%	0	0%	2
Jefaturas de Sección Media	A2	3	60%	2	40%	5
Dirección de Centro Social Superior	A1	4	66,7%	2	33,3%	6
Dirección de Centro Social Media	A2	7	58,3%	5	41,7%	12
Personal Técnico de Adm. General	A1	3	100,0%	0	0,0%	3
Agente Desarrollo Local	A1	0	0,0%	1	100,0%	1
Jefaturas de Negociado Técnico	A2	1	100,0%	0	0,0%	1
Técnicas/os Medias/os de Servicios Sociales	A2	48	92,3%	4	7,7%	52
Técnicas/os Medias/os en Trabajo Social	A2	104	90,4%	11	9,6%	115
Psicólogas/os	A1	9	64,3%	5	35,7	14
Educadoras/es Sociales	A2	10	83,3%	2	16,7	12
Técnicas/os Auxiliar de Servicios Sociales	C1	29	65,9%	15	34,1%	44
Auxiliares Administrativas/os	C2	24	80%	6	20%	30
Personal Subalterno	AP	19	59,4%	13	40,6%	32
		264	79,8%	67	20,2%	331

8.1. Presupuesto del Plan

ACCIONES	AGENTE RESPONSABLE	2019	2020	2021	2022	2023	PRESUPUESTO TOTAL
LÍNEA ESTRATÉGICA 1. LAS PERSONAS Y LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL							
OBJETIVO 1. 1. DESARROLLAR LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES A PARTIR DEL MODELO DE ACCIÓN COMUNITARIA Y DE ATENCIÓN INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA DESDE LA PERSPECTIVA DE SU EFECTIVA PARTICIPACIÓN EN LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN							
1.1.1. Definición de proyectos de acción comunitaria a desarrollar con entidades sociales del territorio	Sección de Servicios Sociales Generales	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral						
1.1.2. Formación a la plantilla profesional en el modelo de atención centrada en la persona, desde los servicios que establece la nueva legislación para la atención primaria básica de Servicios Sociales, ahora en trámite	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	Todas las Secciones						
1.1.3. Asignación de un o una profesional de referencia a las personas atendidas en los centros de Servicios Sociales que asegure la coherencia y continuidad del itinerario de intervenciones y garantice el acceso a las diferentes prestaciones y servicios	Sección de Servicios Sociales Generales						
	Sección de Atención Social a la Exclusión	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	Sección de Atención a la Diversidad Funcional						
1.1.4. Elaboración de un plan personalizado de atención social para la intervención con las personas	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL		MP	MP	MP	MP	MP	MP
OBJETIVO 1. 2. PRIORIZAR LA INTERVENCIÓN SOBRE AQUELLOS COLECTIVOS QUE PRESENTAN UNA SITUACIÓN MÁS DIFÍCIL Y CON LAS PERSONAS MÁS GRAVEMENTE EXCLUIDAS							
1.2.1. Elaboración del nuevo Plan municipal de Inclusión Social que focalice la actuación en las personas, autóctonas o extranjeras, que presentan una situación de exclusión más severa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP	MP	MP	MP	MP	MP
1.2.2. Atención integral a las personas sin hogar mediante la creación de nuevos recursos más ajustados a sus necesidades	Sección de Atención social a la Exclusión	200.000 €	100.000 €	100.000 €	100.000 €	100.000 €	600.000 €

1.2.3. Continuidad de la Coordinadora para la Inclusión de Personas en Situación de Prostitución y/o Trata promoviendo la ampliación de su capacidad de intervención	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	MP	MP	MP	MP	MP	MP
1.2.4 Intervención integral con menores en riesgo y sus familias garantizando sus derechos y su protección	Sección de Familia, Menores y Juventud	MP	MP	MP	MP	MP	MP
1.2.5. Continuidad del servicio de urgencias sociales que complementa la atención primaria ordinaria de los centros municipales de Servicios Sociales (CMSS y CAST)	Sección de Servicios Sociales Generales Sección de Atención Social a la Exclusión	MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL		200.000 €	100.000 €	100.000 €	100.000 €	100.000 €	600.000 €

OBJETIVO 1. 3. ASEGURAR LOS MISMOS CRITERIOS EN LA INTERVENCIÓN SOBRE EL CONJUNTO DE LA CIUDADANÍA: UNIFICACIÓN Y ARMONIZACIÓN DE PRINCIPIOS Y DE PROCEDIMIENTOS, DESDE LOS EQUIPOS INTERDISCIPLINARES

1.3.1. Elaboración de procedimientos y protocolos de actuación de los diferentes programas y servicios para asegurar la unificación de procesos	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP	MP	MP	MP	MP	MP
1.3.2. Redacción y tramitación de ordenanzas y reglamentos en los servicios que requieran la aprobación de una normativa específica	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP	MP	MP	MP	MP	MP
1.3.3. Diseño de la relación que debe establecerse entre los servicios de atención primaria básica y los servicios de carácter específico	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP	MP	MP	MP	MP	MP
1.3.4. Coordinación entre las diferentes figuras de los equipos profesionales de los centros, de los programas y de las Secciones, para asegurar una acción verdaderamente interdisciplinar	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL		MP	MP	MP	MP	MP	MP

OBJETIVO 1. 4. GARANTIZAR LA COBERTURA DE LAS NECESIDADES MÍNIMAS VITALES, MEDIANTE EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE CHOQUE ANTE LAS SITUACIONES MÁS PRECARIAS

1.4.1 Diagnóstico de situaciones de necesidad o de exclusión social, individuales o grupales, que puedan producirse en determinadas zonas de la ciudad, y diseño correspondiente de proyectos o planes de acción para unos barrios inclusivos.	Sección de Estudios, Planificación y Formación	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	75.000 €
--	--	----------	----------	----------	----------	----------	----------

1.4.2. Intervención y gestión de prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas, según sean garantizadas o condicionadas, a aplicar desde la vulnerabilidad social a la exclusión severa	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP	MP	MP	MP	MP	MP
1.4.3. Priorización mediante procedimientos y baremos de las situaciones en las que se produce la confluencia de factores de riesgo: existencia de menores o mayores, mujeres en situación de desprotección, diversidad funcional o salud mental, extranjería, etc.	Sección de Atención Social a la Exclusión	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	Sección de Servicios Sociales Generales						
TOTAL		15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	75.000 €
OBJETIVO 1. 5. PREVENIR LA EXISTENCIA O APARICIÓN DE NECESIDADES SOCIALES Y LA DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS. TRABAJAR SOBRE LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS, EN EL ÁMBITO DEL TERRITORIO Y EN EL AGRAVAMIENTO O CRONIFICACIÓN DE LAS SITUACIONES QUE YA EXISTEN (PREVENCIÓN SECUNDARIA Y TERCIARIA)							
1.5.1. Intervención comunitaria en el territorio para la detección precoz de situaciones de riesgo: proyectos de entidades ajustadas al campo de los Servicios Sociales y participación activa de la ciudadanía	Sección de Atención Social a la Exclusión	MP	MP	MP	MP	MP	MP
	Sección de Servicios Sociales Generales						
1.5.2. Coordinación con centros de mayores, menores, mujeres, inmigrantes, personas con diversidad funcional, salud mental, etc., para la detección de situaciones que pudieran derivar en exclusión social	Servicios de personas sin hogar, mayores, inmigrantes, mujeres, menores, diversidad funcional	MP	MP	MP	MP	MP	MP
1.5.3. Estudios diagnósticos de zonas y barrios de la ciudad para el análisis y la posible detección de zonas vulnerables y sus características	Sección de Estudios, Planificación y Formación		15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	60.000 €
TOTAL			15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	60.000 €
TOTAL LÍNEA ESTRATÉGICA 1		215.000 €	130.000 €	130.000 €	130.000 €	130.000 €	735.000 €

ACCIONES	AGENTE RESPONSABLE	2019	2020	2021	2022	2023	PRESUPUESTO TOTAL
LÍNEA ESTRATÉGICA 2. PERSPECTIVAS TRANSVERSALES							
OBJETIVO 2.1. CONTRIBUIR A LA SUPERACIÓN DE LA PRECARIEDAD ECONÓMICA QUE SE HA INSTALADO EN LA VIDA DE MUCHAS PERSONAS A CAUSA DEL EMPEORAMIENTO DE LA VIDA POR LA CRISIS ECONÓMICA, DE FORMA QUE SE GARANTICE QUE LAS NECESIDADES BÁSICAS DE LAS PERSONAS ESTÉN CUBIERTAS SUFICIENTEMENTE							
2.1.1. Atención a las diferentes formas en que se manifiesta la pobreza y la exclusión: pobreza infantil, económica, alimenticia, habitacional, energética, etc.	Sección de Autonomía Personal y Prestaciones	MP	MP	MP	MP	MP	MP
2.1.2. Complemento de prestaciones económicas en las situaciones que exijan intervenciones técnicas de riesgo o exclusión social: ayudas de emergencia o prestaciones periódicas	Sección de Autonomía Personal y Prestaciones Sección de Servicios Sociales Generales	MP	MP	MP	MP	MP	MP
2.1.3. Aplicación de la Renta Valenciana de Inclusión en las modalidades de garantía de ingresos mínimos y garantía de inclusión social e información de las modalidades de renta complementaria por prestaciones y de ingresos del trabajo	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Sección de Servicios Sociales Generales	MP	MP	MP	MP	MP	MP
2.1.4. Seguimiento de las situaciones de precariedad económica que supongan un riesgo para colectivos especialmente vulnerables (mayores, menores, inmigrantes, mujeres en situación de desprotección...)	Sección de Servicios Sociales Generales	MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL		MP	MP	MP	MP	MP	MP
OBJETIVO 2.2. SITUAR EN EL CENTRO DE LAS ATENCIONES A LAS PERSONAS Y LA VIVIENDA COMO FACTOR DE INTEGRACIÓN SOCIAL BÁSICO Y ESPACIO DONDE TIENEN LUGAR LAS PRINCIPALES RELACIONES FAMILIARES Y PERSONALES, ASEGURANDO QUE TENGA CONDICIONES DIGNAS Y SU MANTENIMIENTO							
2.2.1. Continuidad de los programas de acceso a la vivienda mediante un proyecto de creación de viviendas de emergencia social y de rehabilitación de viviendas para colectivos de especial vulnerabilidad	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Sección de Servicios Sociales Generales Sección de Atención social a la Exclusión	162.500 €	162.500 €	162.500 €	162.500 €	162.500	812.500 €
2.2.2. Cooperación con el Plan Estratégico de Vivienda Municipal	Sección de Estudios, Planificación y Formación Resto de Secciones	MP	MP	MP	MP	MP	MP

2.2.3. Intervención integral en los casos de posible pérdida de la vivienda (desalojos, desahucios) y de falta de suministros básicos	Sección de Servicios Sociales Generales	MP	MP	MP	MP	MP	MP
2.2.4. Promoción del incremento del parque de viviendas municipales para personas en especiales situaciones de exclusión y vulnerabilidad: personas sin hogar, con movilidad reducida, diversidad funcional intelectual, mujeres en situación de violencia de género sin recursos, etc.	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	MP	MP	MP	MP	MP	MP
2.2.5 Apertura de viviendas tuteladas para personas con diversidad funcional intelectual	Sección de Atención a la Diversidad Funcional	150.000 €	40.000 €	40.000 €	40.000 €	40.000 €	310.000 €
2.2.6. Atención y prevención de la pobreza energética, mediante acciones de garantía de suministros básicos, coordinación y formación a las familias sobre usos responsables	Sección de Servicios Sociales Generales	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	75.000 €
	Sección de Estudios, Planificación y Formación						
2.2.7. Atención y prevención de la pobreza alimentaria mediante el diseño de un programa específico dirigido a la defensa del derecho a alimentación que garantice el acceso a una alimentación sostenible y saludable.	Sección de Servicios Sociales Generales Sección de Estudios, Planificación y Formación	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	100.000 €
TOTAL		347.500 €	237.500 €	237.500 €	237.500 €	237.500 €	1.297.500 €

OBJETIVO 2.3. CONTRIBUIR A QUE LAS PERSONAS CON MÁS DIFICULTADES OBJETIVAS EN EL MERCADO LABORAL PUEDAN INTEGRARSE EN ÉL, DESDE EL PUNTO DE VISTA DE QUE EL EMPLEO ES EL FACTOR MÁS IMPORTANTE EN LA INCLUSIÓN SOCIAL Y QUE EL DESEMPLEO ES UNA SITUACIÓN INJUSTA PARA LAS PERSONAS QUE PUEDEN Y QUIEREN TRABAJAR

2.3.1. Continuidad y refuerzo de los programas de apoyo a la inclusión social y laboral de colectivos con especiales dificultades: proyecto Valencia Inserta, proyecto ocupAcció jóvens, otros dirigidos a personas en exclusión, inmigrantes sin recursos, etc.	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	75.000 €	226.000 €	226.000 €	226.000 €	226.000 €	979.000 €
2.3.2. Dinamización sociolaboral en territorios especialmente afectados por el desempleo en personas en riesgo o exclusión	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral		120.000 €	120.000 €	120.000 €	120.000 €	480.000 €
2.3.3. Intervención comunitaria en red con entidades del tejido social en los proyectos de tipo laboral que se establezcan	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	MP	MP	MP	MP	MP	MP
2.3.4. Coordinación con los servicios de empleo municipales y autonómicos, aunando esfuerzos para la inserción laboral de colectivos vulnerables	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	MP	MP	MP	MP	MP	MP
2.3.5 Creación de un Centro Especial de Empleo para personas con diversidad funcional intelectual	Sección de Atención a la Diversidad Funcional			150.000 €	50.000 €	50.000 €	250.000 €
TOTAL		75.000 €	346.000 €	496.000 €	396.000 €	396.000 €	1.709.000 €

OBJETIVO 2.4. APLICAR EL ENFOQUE DE GÉNERO EN LAS INTERVENCIONES QUE SE REALICEN DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES CON EL FIN DE QUE SEAN EFECTIVAMENTE EQUITATIVAS, DADO QUE TODAS LAS CIRCUNSTANCIAS QUE AFECTAN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD SE AGRAVAN CUANDO SE TRATA DE MUJERES

2.4.1. Detección de situaciones de violencia contra las mujeres desde la práctica profesional de los Servicios Sociales	Servicio de Bienestar Social Todas las Secciones	MP	MP	MP	MP	MP	MP
2.4.2. Apoyo a la conciliación familiar mediante el aumento de recursos de ayudas de comedor, ocio y tiempo libre, respiro para familiares de dependientes, etc.	Sección de Familia, Menores y Juventud Sección de Autonomía Personal y Prestaciones	498.000 €	498.000 €	498.000 €	498.000 €	498.000 €	2.490.000 €
2.4.3. Introducción de criterios o aumento de la puntuación en los baremos para el acceso a las prestaciones municipales de colectivos de mujeres que sufren discriminaciones múltiples	Secciones que tienen a su cargo prestaciones económicas.	MP	MP	MP	MP	MP	MP
2.4.4. Coordinación con los servicios municipales dirigidos a las mujeres y la igualdad: participación en la Comisión Municipal Interáreas de Igualdad	Servicio de Bienestar Social	MP	MP	MP	MP	MP	MP
2.4.5 Cooperación con el Plan de Igualdad para empleadas y empleados del Ayuntamiento de València y otras medidas municipales encaminadas a conseguir la igualdad de oportunidades	Servicio de Bienestar Social	MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL		498.000 €	498.000 €	498.000 €	498.000 €	498.000 €	2.490.000 €
TOTAL LÍNEA ESTRATÉGICA 2		920.500 €	1.081.500 €	1.231.500 €	1.131.500 €	1.131.500 €	5.496.500 €

ACCIONES	AGENTE RESPONSABLE	2019	2020	2021	2022	2023	PRESUPUESTO TOTAL
LÍNEA ESTRATÉGICA 3: CALIDAD, ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS							
OBJETIVO 3.1. FOMENTAR LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES, TANTO DE GESTIÓN DIRECTA COMO INDIRECTA							
3.1.1 Definir los criterios de calidad que deben primar en el conjunto del Servicio de Bienestar Social e Integración y en la intervención con las personas, a través de un comité de calidad, creado al efecto	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP	MP	MP	MP	MP	MP
3.1.2 Actualización y puesta en práctica de las Cartas de Servicio, como instrumento de calidad y compromiso de mejora con la ciudadanía. Seguimiento y difusión de resultados de las mismas	Servicio de Bienestar Social e Integración Todas las Secciones	MP	MP	MP	MP	MP	MP
3.1.3. Medición del grado de satisfacción de las personas usuarias de los Servicios Sociales municipales, mediante instrumentos específicos y periódicamente	Servicio de Bienestar Social e Integración Todas las Secciones	20.000 €	20.000 €	20.000 €			60.000 €
3.1.4 Recepción y análisis de las quejas y sugerencias que la ciudadanía hace llegar a los diferentes servicios, incorporando aquellas que sean útiles para la mejora del trabajo	Sección de Estudios y Planificación	MP	MP	MP	MP	MP	MP
3.1.5. Establecimiento de criterios sobre el tipo de gestión, directa o indirecta, de servicios, programas o proyectos del Servicio, desde la perspectiva de la prioridad de la modalidad pública directa	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL		20.000 €	20.000 €	20.000 €			60.000,0
OBJETIVO 3.2. DESARROLLAR UNA POLÍTICA DE BUENAS PRÁCTICAS Y ÉTICA EN EL TRABAJO PARA EL APROVECHAMIENTO DEL CAPITAL HUMANO, EL TALENTO PROFESIONAL Y LAS NUEVAS EXPERIENCIAS							
3.2.1. Creación de un comité de ética participativo que sienta las bases de los valores y criterios del Servicio para la mejora de la organización	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP	MP	MP	MP	MP	MP
3.2.2. Detección de buenas prácticas y experiencias innovadoras tanto en el interior del Servicio como en otros ámbitos. Creación de una base de datos pública para la difusión de las mismas y de un foro de profesionales para el debate, reflexión e incorporación de resultados a la intervención técnica	Sección de Estudios, Planificación y Formación	15.000 €	15.000 €	MP	MP	MP	30.000 €
3.2.3. Colaboración con el organismo autonómico que tenga competencias en formación, investigación y calidad en Servicios Sociales para promover y realizar proyectos de investigación, innovación y calidad, así como para recibir apoyo en planificación, intervención y evaluación	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL		15.000 €	15.000 €	MP	MP	MP	30.000 €

OBJETIVO 3.3. MEJORAR LA ATENCIÓN QUE SE PRESTA A LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS EN CUANTO A LA DEFENSA Y PROTECCIÓN DE SUS DERECHOS Y LA SOLUCIÓN O SUPERACIÓN DE SUS PROBLEMAS

3.3.1. Descentralización adecuada de programas para la aproximación de los servicios a las personas y a sus realidades más inmediatas. Coordinación entre Secciones y centros para el mejor funcionamiento de esos programas	Servicio de Bienestar Social e Integración Todas las Secciones del Servicio	MP	MP	MP	MP	MP	MP
3.3.2. Apertura progresiva de nuevos centros de atención primaria básica desde un modelo de atención a zonas más reducidas que permitan llegar de forma más adecuada a la población. Registro y autorización de esos centros	Sección de Servicios Sociales Generales	250.000 €	250.000 €	250.000 €	250.000 €	250.000 €	1.250.000,0
3.3.3. Distribución de población y barrios por centros de acuerdo a criterios objetivos de número de habitantes, características de la población, necesidades, y factores de riesgo como la vulnerabilidad, las tasas de pobreza y exclusión, inmigración, desempleo, tasas de riesgo de desprotección de menores, etc.	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP	MP	MP	MP	MP	MP
3.3.4 Adecuación de las plantillas de profesionales a las realidades sociales de cada centro de atención primaria o específica	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP	MP	MP	MP	MP	MP
3.3.5. Ajuste del Catálogo de Servicios municipales a la nueva normativa y a la programación autonómica que se establezca	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL		250.000 €	250.000 €	250.000 €	250.000 €	250.000 €	1.250.000 €

OBJETIVO 3.4. MEJORAR LA ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA Y LA INTERVENCIÓN QUE SE PRESTA EN LOS MISMOS PARA ATENDER DE MODO MÁS INMEDIATO LAS NECESIDADES CIUDADANAS.

3.4.1. Mejora de los tiempos de atención a las personas usuarias de los Servicios Sociales respondiendo de forma ágil a sus necesidades	Servicio de Bienestar Social e Integración Todas las Secciones	MP	MP	MP	MP	MP	MP
3.4.2. Mejora de la accesibilidad universal a los servicios y centros, tanto en lo que se refiere a la información como la supresión de barreras de todo tipo, fomentando la comunicación y la convivencia	Servicio de Bienestar Social e Integración Todas las Secciones	MP	MP	MP	MP	MP	MP
3.4.3. Simplificación en los procedimientos administrativos para que la intervención, las prestaciones y los recursos puedan aplicarse con la máxima agilidad	Servicio de Bienestar Social e Integración Todas las Secciones	MP	MP	MP	MP	MP	MP
3.4.4. Diseño o actualización de ordenanzas y reglamentos para los servicios que requieran una normativa específica ajustada a la legislación y que recoja criterios de racionalidad, simplificación y cercanía a las necesidades sociales de la ciudadanía	Servicio de Bienestar Social e Integración Todas las Secciones	MP	MP	MP	MP	MP	MP
3.4.5. Incorporación de una plataforma informática para la gestión integral de la intervención profesional y la unificación de aplicaciones específicas, lo que debe complementarse con equipamiento informático suficiente	Servicio de Bienestar Social e Integración	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	100.000 €

3.4.6. Formación específica a los y las profesionales sobre mejora de la atención a las personas, técnicas de intervención, prácticas de innovación y actualización legislativa	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP	MP	MP	MP	MP	MP
3.4.7. Recepción, información y acompañamiento a nuevos y nuevas profesionales mediante el protocolo de incorporación y fomento de la figura del <i>mentoring</i> (asesoría o supervisión de profesionales noveles por parte de profesionales veteranas/os).	Servicio de Bienestar Social e Integración Todas las Secciones	MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL		20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	100.000,€
TOTAL LÍNEA ESTRATÉGICA 3		305.000 €	305.000 €	290.000 €	270.000 €	270.000 €	1.440.000 €

ACCIONES	AGENTE RESPONSABLE	2019	2020	2021	2022	2023	PRESUPUESTO TOTAL
LÍNEA ESTRATÉGICA 4. SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA							
OBJETIVO 4.1. ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DEL SISTEMA PARA PODER RESPONDER ADECUADAMENTE A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS MÁS VULNERABLES DE LA CIUDAD							
4.1.1. Fomento de un acuerdo global municipal sobre la necesidad de que los Servicios Sociales cuenten con presupuesto suficiente para cubrir las necesidades de la población, cifrado en un mínimo del 5 %.	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP	MP	MP	MP	MP	MP
4.1.2. Dotación económica suficiente a los programas y proyectos que prioricen la atención a las personas más gravemente excluidas y la garantía de ingresos mínimos para la subsistencia	Servicio de Bienestar Social e Integración Todas las Secciones	MP	MP	MP	MP	MP	MP
4.1.3. Estudio de la estructura y organización del Servicio de Bienestar Social e Integración (secciones, servicios y centros) para valorar una reestructuración acorde con las competencias que recoja la legislación vigente y la capacidad real para llegar adecuadamente a las necesidades de las personas	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL		MP	MP	MP	MP	MP	MP
OBJETIVO 4.2. GARANTIZAR LA ATENCIÓN PROFESIONAL SUFICIENTE AL SISTEMA DESDE EL CONVENCIMIENTO QUE EL PERSONAL HUMANO ES EL PRINCIPAL RECURSO DE LOS SERVICIOS SOCIALES, EL FACTOR CLAVE EN EL QUE DESCANSA LA INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS Y LA SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES							
4.2.1. Promoción de un compromiso municipal para priorizar la dotación profesional suficiente de esta área desde la evidencia de que atiende las necesidades básicas de las familias y las personas más vulnerables.	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP	MP	MP	MP	MP	MP
4.2.2. Colaboración con el Servicio de Personal y las organizaciones sindicales con representación municipal para la ajustada dotación de recursos humanos, la formación, la calidad y las adecuadas condiciones de trabajo, a través de la Mesa Técnica Sindical	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP	MP	MP	MP	MP	MP
4.2.3. Interdisciplinariedad en la plantilla y en los equipos profesionales de los centros de atención primaria básica y específica	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP	MP	MP	MP	MP	MP
4.2.4. Recepción de propuestas y aportaciones de mejora de la organización o de la gestión por parte del conjunto de la plantilla. La mesa del Servicio, los comités de calidad y ética y la Mesa Técnica sindical las valorarán y elevará acuerdos para la aplicación de las mismas		MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL		MP	MP	MP	MP	MP	MP

OBJETIVO 4.3. VELAR POR LA ADECUACIÓN DEL SISTEMA A LA REALIDAD SOCIAL Y A LOS CAMBIOS QUE PUEDAN PRODUCIRSE EN LOS ÁMBITOS DEMOGRÁFICOS, ECONÓMICOS, LEGISLATIVOS, ETC. A TRAVÉS DE INSTRUMENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

4.3.1. Continuidad del Consejo de Acción Social y fomento y mejora de la participación de las entidades que forman parte de él	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP	MP	MP	MP	MP	MP
4.3.2. Colaboración con otros órganos municipales de participación relacionados con el Bienestar Social	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP	MP	MP	MP	MP	MP
4.3.3. Coordinación con los sistemas de salud, educación, justicia, mujeres e igualdad, etc. mediante órganos creados al efecto (mesas sectoriales, encuentros periódicos...), adecuando las actuaciones respectivas en territorios concretos	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP	MP	MP	MP	MP	MP
4.3.4. Participación en los órganos y consejos autonómicos de participación que se creen a raíz de la nueva legislación en Servicios Sociales, ahora en trámite	Servicio de Bienestar Social e Integración	MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL		MP	MP	MP	MP	MP	MP

OBJETIVO 4.4. PROMOVER LA COORDINACIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS MUNICIPALES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS SOCIALES Y LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SUS NECESIDADES BÁSICAS

4.4.1. Creación de una Comisión Interáreas para el seguimiento de este Plan, que tenga la capacidad de unificar actuaciones y trabajar hacia objetivos comunes con otros Servicios municipales	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP	MP	MP	MP	MP	MP
4.4.2. Acuerdos sistematizados con otros Servicios municipales sobre coordinación y colaboración que puedan plasmarse en proyectos de actuación conjunta y que formen parte del Plan municipal de Inclusión Social	Sección de Estudios, Planificación y Formación	MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL		MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL LÍNEA ESTRATÉGICA 4		MP	MP	MP	MP	MP	MP

Presupuesto por líneas estratégicas y años

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	2019	2020	2021	2022	2023	Presupuesto total
1. LAS PERSONAS Y LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL	215.000 €	130.000 €	130.000 €	130.000 €	130.000 €	735.000 €
2. PERSPECTIVAS TRANSVERSALES	920.500 €	1.081.500 €	1.231.500 €	1.131.500 €	1.131.500 €	5.496.500 €
3. CALIDAD, ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS	305.000 €	305.000 €	290.000 €	270.000 €	270.000 €	1.440.000 €
4. SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA	MP	MP	MP	MP	MP	MP
TOTAL	1.440.500 €	1.516.500 €	1.651.500 €	1.531.500 €	1.531.500 €	7.671.500 €

8.2 Presupuesto del Servicio de Bienestar Social e Integración¹³

DELEGACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES - 2017			
PARTIDAS PRESUPUESTARIAS	CANTIDAD	DESGLOSE	
Arrendamiento edificios y otras construcciones	207.688,63 €	S. Familia, Menores y Juventud	147.961,21 €
		S. Atención a la diversidad funcional	59.727,42 €
Conservación y mantenimiento de edificios municipales	9.684,44 €		
Inversión en equipamiento, mobiliario y enseres	43.220,52 €		
Reforma edificios	148.338,04 €	Sección Servicios Sociales Generales	139.070,70 €
		Sección Familia, Menores y Juventud	8.796,00 €
		Otros	471,34 €
Rehabilitación viviendas EDUSI	7.223,70 €	S. Programas Inserción Social y Laboral	
Maquinaria, instalaciones y utillaje	7.329,32 €		
Transportes	66.886,91 €		
Trabajos realizados por empresas y profesionales	13.369.133,38 €	S. Autonomía Personal y prestaciones	8.099.030,89 €
		S. Atención a la diversidad funcional	3.259.900,52 €

¹³ Presupuesto aprobado definitivo del año 2017

		S. Servicios Sociales Generales	452.012,15 €
		S. Familia, Menores y Juventud	1.400.057,03 €
		S. Atención social a la Exclusión	124.821,49 €
		Varios	33.311,30 €
Subvención a familias – ayudas sociales	6.522.362,32 €	S. Familia, Menores y Juventud	1.275.429,25 €
		S. Autonomía Personal y Prestaciones	5.246.933,07 €
Convenio UV - Investigación Diagnóstico Social	45.000,00 €	S. Estudios, Planificación y Formación	
Subvenciones – Convocatoria Col·labora	621.744,30 €	Sección Servicios Sociales Generales	
Subvenciones nominativas a entidades	1.687.819,00 €	Atención Social a la Exclusión	1.397.198,36 €
		Sección Familia, Menores y Juventud	177.620,64 €
		Sección Atención a la diversidad funcional	93.000,00 €
		Sección Servicios Sociales Generales	20.000,00 €
TOTAL	22.736.430,56 €		

DELEGACIÓN DE INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL - 2017

PARTIDAS PRESUPUESTARIAS	CANTIDAD
Conservación y mantenimiento de edificios municipales	136.820,25 €
Inversión en edificios y otras construcciones	62.641,60 €
Trabajos realizados por empresas y profesionales	828.484,59 €
Subvención a familias – ayudas sociales	326.007,52 €
Transferencias por Convenios	380.872,00 €
Transferencias – subvenciones Convocatoria Acción Social	700.000,00 €
Reformas viviendas patrimoniales	76.063,07 €
Otros gastos	2.374,74 €
TOTAL	2.513.263,77 €

9. INFORME DE IMPACTO DE GÉNERO

El presente Informe de Impacto de Género tiene como objetivo la valoración de los efectos de las acciones que se desarrollan en el marco del Plan de Servicios Sociales respecto a la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres. Las acciones contempladas en éste abarcan diferentes ámbitos y perfiles poblaciones, siendo la cuestión de género un eje transversal a todos ellos. Así, el respeto a la igualdad de oportunidades y la atención específica a las situaciones de especial vulnerabilidad fundamentan los principios de intervención que se recogen a lo largo del Plan.

La necesidad de este informe de impacto se fundamenta en el análisis y comprensión de aquellas cuestiones que pueden abordarse desde una perspectiva de género y que remiten sistemáticamente al trabajo llevado a cabo en los Servicios Sociales municipales. La integración de este enfoque en el Plan que nos ocupa permitirá poner el acento en el análisis del impacto en aquellos sectores que son diferenciados para mujeres y hombres y promover la igualdad entre sexos. No podemos identificar como un grupo homogéneo la población a la que va dirigido este Plan, no a todas las personas va a afectar del mismo modo. Además es una oportunidad para contribuir al equilibrio de oportunidades entre mujeres y hombres.

Aunque no existe una regulación o un desarrollo común en la administración pública que obligue a la realización de informes de impacto de género acompañando la planificación, la redacción de este informe es un ejercicio de aprendizaje y compromiso con la igualdad, sobre todo la imprescindible entre mujeres y hombres.

Respecto a la normativa referida a la valoración de impacto de género, podemos señalar como la primera norma que hace mención de ello a la Ley 30/2003, de 13 de octubre, sobre medidas para incorporar la valoración del impacto de género en las disposiciones normativas que elabore el Gobierno, y la Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, en su artículo 4 bis, introducido por el artículo 45 de la Ley 13/2016, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, que establece que "los proyectos normativos tendrán que incorporar un informe de impacto por razón de género que se elaborará por el departamento o centro directivo que propone el anteproyecto de ley o proyecto de norma, plan o programa de acuerdo con las instrucciones y directrices que dicte el órgano competente en la materia y tendrá que

acompañar la propuesta desde el inicio del proceso de tramitación". De hecho la Ley 6/2013, de 26 de diciembre, de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2014, establece ya en la disposición adicional treinta y tres la obligación de incorporar al proceso de elaboración de los presupuestos de la Generalitat un informe de evaluación del impacto de género, y de hecho, es un informe que desde entonces acompaña todos los presupuestos de la Generalitat.

También en el anteproyecto de la Ley de Servicios Sociales Inclusivos (30-01-2018) se introduce la necesidad de que todos los planes cuenten con este tipo de informe. Se trata de un ejercicio ex ante, como una evaluación que permite prever los resultados, con el objetivo de conseguir impactos significativos no solo en el diseño del Plan sino también en su ejecución, para asegurar resultados adecuados en materia de igualdad.

La información que a continuación se presenta da cuenta del estado de la cuestión de género pertinente para este Plan. Se trata de una aportación cuantitativa y de un esfuerzo interpretativo que subraya diferentes aspectos relacionados tanto con datos demográficos y sociales de la ciudad, la composición de la plantilla municipal, como con datos de las personas usuarias y las intervenciones llevadas a cabo desde los diferentes programas de los servicios sociales.

Para finalizar este informe se recoge en un apartado específico una referencia a los indicadores de género que se han introducido en las líneas estratégicas y en cada una de las acciones (ver detalle en anexo I – Desarrollo Operativo).

9.1. Datos Sociodemográficos

Con la finalidad de centrar la diferencia entre sexos en la propia ciudad de València, aportamos a continuación algunos datos obtenidos de la Oficina d'Estadística municipal, especialmente del padrón municipal 2017.

València tiene en 2017 una población de 792.086 personas, de las cuales 414.368 son mujeres y 377.718 hombres, representando el 52,3 % y el 47,7 % de la población total respectivamente. Si ponemos el foco en los grupos de edad, la proporción de hombres supera a la de mujeres en el tramo de 0 a 15 años. Sin embargo, posteriormente y cada vez de manera más acusada, el número de mujeres va superando al de hombres según se incrementa la edad. Así, en el grupo de edad de 65 y más años, las mujeres representan un 60 % del total de población, y los hombres sólo un 40 %. Además, la

edad media de las mujeres en la ciudad de València es de 45,7 años, mientras que la de los hombres es de 42,1.

La pirámide de población que se dibuja según estos datos es una pirámide en fase de envejecimiento, cuya mayor parte de la población tiene una edad avanzada, y, además, es mayormente femenina, pues las mujeres tienen una esperanza media de vida de 85,9 años, mientras que la de los hombres es de 80,2. Se está experimentando, por tanto, un fenómeno de feminización de la tercera edad.

Por otro lado, del total de personas nacidas en el extranjero, el 50,9 % son mujeres y el 49,1 % hombres. Cuando analizamos por lugar de nacimiento, sin embargo, observamos grandes diferencias; la mayoría de personas procedentes de países de América Latina son mujeres, mientras que las procedentes de países africanos o asiáticos son hombres.

En cuanto al nivel de estudios la proporción de mujeres con bachillerato o estudios superiores supera en 5 puntos al de hombres (52,4 % frente a 47,6 %), pero si tenemos en cuenta los grupos de edad observamos que la diferencia aumenta en el tramo de edad de 18 a 34 años, llegando casi a 10 puntos; aquí la proporción de mujeres es de 54,7 % y la de hombres un 45,3 %.

La diferencia, sin embargo, es mucho mayor si nos fijamos en las personas con niveles bajos de estudios y, sobre todo, sin estudios. En esta categoría las mujeres superan fuertemente a los hombres, ellas suponen un 80 % de la población total, y los hombres solo un 20 %. Por lo tanto, se observa una fuerte desigualdad según niveles de estudios siendo más las mujeres tanto en los niveles más bajos (analfabetismo) como en los más altos (estudios universitarios), lo que correlaciona directamente con la edad.

Respecto a la composición de los hogares, se está experimentando un proceso de reducción del tamaño de los hogares, pues las hojas familiares mayoritarias en la ciudad de València son las formadas por una sola persona (32,6 %), seguidas por las hojas de dos personas (27 %), estos dos tipos de hogares constituyen más de un 50 % del total. El elevado número de hojas unipersonales concuerda con los datos anteriores que dibujaban una pirámide de población envejecida: se trataría en muchos casos de ancianas que han perdido a su cónyuge, son solteras o separadas y viven solas.

Si hablamos de mujeres y ocupación vemos que éstas siempre están en desventaja respecto a los hombres. Por un lado, de la población ocupada a tiempo completo, un 56 % son hombres y un 44 % mujeres, y si nos fijamos en la ocupación a tiempo parcial, son éstas quienes superan a los hombres, con un 70 % frente a un 30 %. Respecto a la población parada, ellas representan un 51 % y ellos un 49 %, pero la diferencia más apreciable se observa en la población inactiva, donde ellas representan un 59 % del total y ellos un 41 %.

En concordancia con estos datos, el Diagnóstico de Necesidades Sociales en la Ciudad de València¹⁴ identifica la proporción de mujeres que integran un hogar como uno de los factores de riesgo para que éste se encuentre en situación de vulnerabilidad económica. Así, un hogar altamente feminizado tiene más probabilidades de encontrarse en situación de riesgo de pobreza o exclusión social, debido, sobre todo, a las condiciones de precariedad que caracterizan la vinculación de las mujeres con el mercado de trabajo. En muchos casos, además, se trata de hogares monomarentales y de mujeres mayores que dependen de pensiones no contributivas.

Para finalizar este apartado ofrecemos algunos datos relativos a violencia de género de la ciudad. Según los datos que facilita el Observatorio de Violencia de Género del Consejo General del Poder Judicial¹⁵, en el año 2017 en la ciudad de València se recibieron 5.941 denuncias por violencia de género, lo que supone un 3,6 % del total de denuncias en el Estado español. Si comparamos este dato con el de 2016 vemos que el número de denuncias ha aumentado en 466. Además, se emitieron en 2017 993 órdenes de protección, un 2,6 % del total del Estado, 49 menos que el año anterior. Asimismo, si en el Estado español se computaron en el año 2017 49 asesinatos por violencia de género, en la ciudad de València no consta ninguno. No obstante, en 2016 se produjeron dos y en 2015 otros dos. Es necesario tener en cuenta que los datos presentados se limitan al concepto jurídico de “violencia de género” que define la Ley española de Medidas de Protección Integral contra la

¹⁴ Lorente Campos, Raúl (Dir.); Ramírez Rangel, J. Verónica; Climent, Víctor F.; Ingellis, Anna Giulia; Guamán, Adoración; Carbonell, Juan A. (2018): Diagnóstico de Necesidades Sociales en la ciudad de València: *Colectivos Vulnerables y Nuevos Perfiles de Vulnerabilidad en un Contexto de Grave Crisis Económica*. Red Incluye: Red de Creación y Transferencia de Conocimiento para la Inclusión Social. Universitat de València – Ajuntament de València, València.

¹⁵ Violencia sobre la Mujer por Partido Judicial - Año 2017. Sección Estadística Judicial del Consejo General del Poder Judicial.

Violencia de Género aprobada en 2004¹⁶; según este concepto se consideran sólo víctimas de violencia de género a las mujeres que sufran algún tipo de agresión por parte de un hombre con el que tengan o hayan tenido algún tipo de relación sentimental. Es decir, no contempla los casos de violencia contra las mujeres ejercida fuera del marco de la relación de pareja.

9.2. Plantilla del Ayuntamiento de València

En este apartado se analizan los datos de la plantilla municipal del Ayuntamiento de València, según las áreas en las que la organización municipal está estructurada. Esta desagregación y la que efectuamos por sexo, nos permitirá analizar la distribución de mujeres y hombres en el conjunto de la plantilla. Con datos de retribuciones medias por mujeres y hombres, mostraremos la brecha salarial que existe y a la que tampoco son ajenas las administraciones públicas. La brecha salarial es un indicador de desigualdad entre hombres y mujeres, que mide cómo de menor es la retribución salarial que perciben las mujeres respecto a los hombres.

La tabla siguiente muestra el número total de hombres y mujeres en la plantilla municipal según áreas municipales. Los datos nos muestran que respecto del total se produce paridad entre mujeres y hombres (así denominada la relación 40 % - 60 %), aunque con una mayor representación masculina que femenina.

Observamos, además, que existen algunas áreas fuertemente masculinizadas, especialmente esto se produce en la de Protección Ciudadana que incluye a profesionales bomberos y policías locales, y en la que 1.748 son hombres, el 87,5 % y solo 249 mujeres, el 12,5 %, (aunque la nueva legislación relativa a Policía Local podría cambiar esta tendencia en los próximos años). Esta área representa algo más de un 40 % de la plantilla municipal.

Otras áreas con mayoría de hombres son las de Medio Ambiente y Cambio Climático y la de Cultura aunque en mucha menor medida que la anterior (59,4 % y 55,8 % de hombres respectivamente).

¹⁶ Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Tabla 1. Plantilla del Ayuntamiento de València según áreas municipales por sexo, 2017

Áreas	Mujeres		Hombres		Total	
Alcaldía	269	66,9%	133	33,1%	402	8,1%
Gobierno Interior	169	56,0%	133	44,0%	302	6,1%
Protección Ciudadana	249	12,5%	1.748	87,5%	1.997	40,4%
Bomberos	25	6,3%	374	93,7%	399	8,1%
Policía	224	14,0%	1.374	86,0%	1.598	32,4%
Cultura	186	44,2%	235	55,8%	421	8,5%
Medio Ambiente y Cambio Climático	73	40,6%	107	59,4%	180	3,6%
Desarrollo Urbano y Vivienda	148	61,4%	93	38,6%	241	4,9%
Desarrollo Económico Sostenible	108	65,1%	58	34,9%	166	3,4%
Participación, Derechos e Innovación Democrática	143	75,3%	47	24,7%	190	3,8%
Desarrollo Humano	300	72,1%	116	27,9%	416	8,4%
Movilidad, Sostenibilidad y Espacio Público	91	55,8%	72	44,2%	163	3,3%
Educación, Juventud y Deportes	223	65,0%	120	35,0%	343	6,9%
Pleno	76	65,5%	40	34,5%	116	2,3%
Total	2.035	41,2%	2.902	58,8%	4.937	100,0%

Fuente: Oficina Estadística. Informe: *La significación del género, descripción de la variable sexo en los ficheros de personal municipal. 2017.* Ayuntamiento de València

En la tabla siguiente se muestran los datos relativos a la retribución mensual según sexo y área profesional de 2015, los últimos datos disponibles.

Como se puede observar, existe desigualdad en retribuciones entre mujeres y hombres en casi todas las áreas profesionales del Ayuntamiento, siendo las mujeres, en el cómputo medio, las que perciben un 8,6 % menos de retribución mensual que los hombres. En algunos casos la brecha salarial llega casi a ser del 25 %, como en las áreas de Alcaldía o Pleno, donde se concentran los salarios más altos a cargo de hombres.

En el área de Protección Ciudadana, que ya hemos visto que está muy masculinizada encontramos una brecha del 2,7 %, no demasiado alta. Aunque en esta área las jefaturas y los ingresos extras (operativos y horas extra) corresponden a hombres,

siempre, incluso hoy en día, con más disponibilidad horaria que las mujeres, la diferencia en retribuciones medias no es alta dado que el grueso de la plantilla son agentes de policía que tienen el mismo salario.

Solo en el área de Desarrollo Económico Sostenible, las retribuciones medias son más altas para mujeres que para hombres, en este caso solo del 3,2 %.

Tabla 2. Retribución media mensual (en €) de la plantilla municipal según áreas y sexo, 2015

Área	Mujeres	Hombres	Media	% Mujeres/ Hombres	Brecha salarial
Alcaldía	2.288,6	3.056,3	2.530,5	74,9	-25,1
Educación, Juventud y Deportes	2.231,7	2.250,7	2.238,2	99,2	-0,8
Cultura	2.064,2	2.445,3	2.277,0	84,4	-15,6
Desarrollo Humano	2.463,9	2.478,0	2.467,9	99,4	-0,6
Desarrollo Urbano y Vivienda	2.440,2	2.726,0	2.550,5	89,5	-10,5
Gobierno Interior	2.336,8	2.630,8	2.472,7	88,8	-11,2
Medio Ambiente y Cambio Climático	2.301,3	2.388,9	2.353,9	96,3	-3,7
Movilidad	2.156,2	2.466,9	2.323,3	87,4	-12,6
Protección Ciudadana	2.440,9	2.507,8	2.499,6	97,3	-2,7
Desarrollo Económico Sostenible	2.179,2	2.112,1	2.152,4	103,2	3,2
Participación, Derechos e Innovación Democrática	2.100,0	2.377,3	2.175,3	88,3	-11,7
Pleno	2.386,8	3.331,4	2.776,4	71,6	-28,4
Total	2.305,6	2.523,5	2.438,7	91,4	-8,6

Fuente: Oficina Estadística. Informe: *La significación del género, descripción de la variable sexo en los ficheros de personal municipal. 2017*. Ayuntamiento de València

Nota del informe de ref.: la retribución mensual se ha obtenido calculando la parte proporcional, según los días trabajados, de la retribución total que ha percibido cada persona y dividiendo entre 12.

9.3. Servicio de Bienestar Social e Integración

El Servicio de Bienestar Social e Integración forma parte del Área de Desarrollo Humano, que como hemos visto presenta en su plantilla una mayoría de mujeres. Estos datos se refuerzan en el propio Servicio, en el que de 331 personas de plantilla a 31-12-2017, son mujeres 264, casi el 80 % y hombres 67, el 20 %. Este hecho es debido a que este Servicio está muy ligado al trabajo de cuidados de las personas, un

rol que han asumido tradicionalmente las mujeres incluso laboralmente, igual que ocurre con otros como educación, salud, etc.

A continuación aportamos datos según diferentes programas de este Servicio y su incidencia de forma desagregada según sexo, con datos de memorias de 2017. En primer lugar, debemos puntualizar que partimos de una población de 792.086 personas en la ciudad en 2017, de las cuales 414.368 son mujeres y 377.718 hombres, representando el 52,3 % y el 47,7 % de la población total respectivamente; este dato global nos permitirá entender mejor la incidencia de los programas y servicios sobre mujeres y hombres.

La siguiente tabla recoge la información correspondiente al número de personas que perciben algún tipo de prestación económica de emergencia y, seguidamente, el número de mujeres beneficiarias de la prestación para víctimas de violencia de género. Así, en el primer caso observamos que el número de mujeres es notablemente mayor al de hombres, sólo ellas representan un 74 % del total de prestaciones concedidas. El 2,5 %, además, son beneficiarias de una prestación para víctimas de violencia de género.

La mayoría de estas ayudas son para la familia, pero son las mujeres quienes las solicitan. Este hecho se debe a que tradicionalmente han sido las mujeres quienes han acudido en mayor medida que los hombres a los servicios de ayuda o cuidado, lo que deriva directamente del rol de agente cuidador y protector que asumen las mujeres dentro de la familia.

Tabla 3. Personas beneficiarias de prestaciones económicas de emergencia

	Mujeres		Hombres		Total
Personas beneficiarias de prestaciones económicas	10.447	74,0%	3.673	26,0%	14.120
Prestaciones a mujeres víctimas de violencia de género	350	2,5%	0	0%	14.069

Fuente: Memorias del Servicio de Bienestar Social e Integración, 2017

En lo relativo a programas de atención primaria dirigidos a población general, la tabla siguiente muestra la misma tendencia que la anterior, alrededor del 60 % los utilizan mujeres y del 40 % hombres. No obstante, el servicio de urgencias sociales sí tiene un cariz más igualitario, aunque no es un servicio que se solicita sino que se activa ante una emergencia. Estas incidencias han tenido como destinatarias personas de ambos

sexos, en torno al 50 %. En cuanto a los tipos de intervención de urgencia social vinculados a mujeres, encontramos que el 4 % de ellas son debidas a violencia de género; y por agresión sexual.

Tabla 4. Personas atendidas en programas de atención primaria de los Centros Municipales de Servicios Sociales, 2017

	Mujeres		Hombres		Total
Programa de Información	14.167	63,1%	8303	36,9%	22.470
Programa de Atención Psicológica	263	65,1%	141	34,9%	404
Servicio de Urgencias Sociales y Colaboración en Emergencias	284	49,5%	290	50,5%	574
-Tipo de intervención: violencia de género	26	4,0%			
-Tipo de intervención: agresión sexual	1	0,1%			

Fuente: Memorias del Servicio de Bienestar Social e Integración, 2017

A continuación presentamos datos acerca de la utilización de los servicios domiciliarios; estos son los que se prestan directamente en los domicilios de las personas y cubren sus necesidades diarias cuando ellas no pueden hacerlo debido a enfermedad, discapacidad o edad. Se trata de la Ayuda a Domicilio en forma de apoyo personal, doméstico o de higiene, el servicio de Tele Asistencia, un dispositivo de alarma para casos de emergencia, y el programa *Menjar a casa*, que consiste en la entrega a domicilio diaria de alimentos adaptados a las necesidades nutritivas de cada persona.

En los dos primeros, el servicio de Ayuda a Domicilio y el de Tele Asistencia, vemos que más del 80 % se prestan a mujeres, lo cual concuerda con la más alta esperanza de vida de estas, ya que son servicios que utilizan en mayor medida las personas mayores y por ser más las mujeres mayores las que viven solas. No obstante, en el servicio de *Menjar a casa*, aunque se mantiene la proporción mayoritaria de mujeres, el porcentaje de hombres que lo utilizan es mayor que en los anteriores, llegando hasta casi el 40 %. Este hecho se debe a las mayores reticencias que generalmente tienen los hombres para realizar ciertas tareas domésticas como la preparación de comidas, resultado de una socialización de género no igualitaria y a que un número importante de personas beneficiarias de este servicio son parejas.

Tabla 5. Personas beneficiarias de los Servicios Domiciliarios, 2017

	Mujeres		Hombres		Total
Personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio	2.578	81,8%	572	18,2%	3.150
Personas usuarias del Servicio de Tele Asistencia	5.710	85,5%	967	14,5%	6.677
Personas usuarias del Servicio de <i>Menjar a casa</i>	414	62,5%	248	37,5%	662

Fuente: Memorias del Servicio de Bienestar Social e Integración, 2017

En la siguiente tabla se encuentran, por un lado, el porcentaje de mujeres y de hombres que han sido atendidos en 2017 en el programa de atención a las personas con problemas de Dependencia, y, por otro, el de mujeres y hombres que en el año 2017 estaban de alta en el sistema. En ambos casos las mujeres representan en torno a un 60 %, y el de hombres casi un 40 %, debido, a la mayor esperanza de vida de las mujeres, lo cual explica que haya más mujeres que hombres de edades avanzadas con problemas relacionados con una limitación de su autonomía y que son, por ello, dependientes en ciertos ámbitos de su vida.

Tabla 6. Personas usuarias del programa de Dependencia, 2017

	Mujeres		Hombres		SD		Total
Personas atendidas en el programa de Dependencia de los CMSS	1.906	61,4%	1.167	37,6%	29	0,9%	3.102
Personas de alta en el sistema de Dependencia a 31-12-17*	6.959	63,3%	4.034	36,7%	-	-	10.993

Fuente: Memorias del Servicio de Bienestar Social e Integración, 2017

* Bases de datos ADA y SIDEP. Generalitat Valenciana. Elaboración propia.

En cuanto a los datos de discapacidad que encontramos en la siguiente tabla, también se observan diferencias entre mujeres y hombres si tenemos en cuenta el grado de esta. Así, si atendemos al total de personas con certificado de discapacidad en 2017, prácticamente no existe diferencia entre sexos, pero a medida que el grado de discapacidad es más alto las mujeres son mayoría. Esto correlaciona con el hecho de que una mayor edad implica un mayor grado de discapacidad, y, como se ha comentado, existen más mujeres en edades avanzadas que hombres.

Tabla 7. Personas con certificado de discapacidad según grado y sexo a 31-12-2017

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

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

Siguiendo con el ámbito de las personas con diversidad funcional, a continuación se muestran datos de los diferentes programas destinados a la atención de estas. Tanto respecto a las atenciones que realiza la Oficina Municipal de Atención a personas con Discapacidad (OMAD), como al servicio de tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, la proporción entre hombres y mujeres es muy semejante, en concordancia con la proporción igualitaria de ambos sexos en los grados leves y medios de discapacidad que mostrábamos en la tabla anterior. Sin embargo, en el caso de las tarjetas de estacionamiento la proporción de hombres es ligeramente mayor, ya que son más los hombres con discapacidad solicitantes los que conducen un vehículo. También en los Centros Ocupacionales Municipales son más hombres que mujeres los beneficiarios, rondando los varones el 60 % del total, lo que quizá responda a la cuestión de género relacionada con el acceso a un empleo remunerado.

Tabla 8. Programas relacionados con la diversidad funcional, 2017

	Mujeres		Hombres		Total
Atenciones realizadas por la OMAD	2.783	51,5%	2.582	47,8%	5.403
Tarjeta de estacionamiento para personas con diversidad funcional en vigor	3.220	48,3%	3.420	51,3%	6.664
Centros ocupacionales de personas con discapacidad - COM	126	43%	168	57,0%	294

Fuente: Memorias del Servicio de Bienestar Social e Integración, 2017

En la siguiente tabla se reflejan los datos sobre los programas y servicios dirigidos a familia, menores, y juventud. En general existe un equilibrio entre ambos sexos, con sólo algunos puntos más altos en el porcentaje de hombres debido, simplemente, al mayor número de niños que de niñas en la pirámide poblacional. No obstante, en el caso de programas como el de Medidas Judiciales o de personas usuarias del Centro de Día Malvarrosa, la proporción es inversa, habiendo en el primero casi un 80 % de

chicos y en el segundo un 70 %. Estos dos programas están dirigidos a jóvenes en situaciones más problemáticas, marginales, o incluso delictivas en el caso del programa de Medidas Judiciales, lo cual explica la predominancia de los hombres en estos colectivos, tradicionalmente más masculinizados.

Tabla 9. Programas de Familia, menores y juventud, 2017

	Mujeres		Hombres		SD		Total
Menores atendidos/as en el programa de menor de los CMSS	626	46,7%	694	51,8%	21	1,5%	1.341
Menores con expedientes de protección	742	50,0%	742	50,0%			1.484
Ayudas de comedor	535	48,2%	575	51,8%			1.110
Programa de Medidas Judiciales	68	21,9 %	242	78'0%			310
Centro de Día de Jóvenes Malvarrosa	22	29,7%	52	70,3%			74
SEAFI - Servicio de Atención a la Familia y la Infancia	80	46,5%	92	53,4%			172
Punto de Encuentro Familiar	190	55,4%	153	44,6%			343

Fuente: Memorias del Servicio de Bienestar Social e Integración, 2017

A continuación se presentan algunos programas de inserción social laboral desagregados por sexo. Observamos que en todos ellos la proporción de mujeres es siempre mayor a la de hombres, aunque existen diferencias según el programa. El PAES, programa de Atención a la Exclusión Social, es en el que más desigualdad se observa, siendo mayoría los hombres y sobre todo extranjeros; este programa está dirigido a colectivos en exclusión que no tienen cabida en otro tipo de actuaciones como lo era la Renta Garantizada de Ciudadanía, vigente en 2017. Además, los talleres de autoestima y desarrollo personal, y de habilidades y competencias básicas, están fuertemente feminizados, sobre todo el primero en el que de 541 personas, sólo una de ellas es hombre.

Tabla 10. Programas de Inserción social y laboral, 2017

	Mujeres		Hombres		Total
Personas usuarias de Renta Garantizada de Ciudadanía	511	56,5%	391	43,3%	904
Renta Garantizada de Ciudadanía. Planes Familiares	24	66,7%	12	33,3%	36
Personas usuarias del PAES (Programa de Atención a la Exclusión Social)	84	74,3%	29	25,7%	113
- Personas extranjeras PAES	66	75,0%	22	25,0%	88
Personas derivadas al Proyecto Valencia Inserta	279	63,8%	158	36,2%	437
Personas atendidas en Infovivienda Solidaria	789	62,1%	481	37,9%	1.270
Personas asistentes a talleres de autoestima y desarrollo personal	540	99,9%	1	0,10%	541
Personas asistentes a talleres de habilidades y competencias básicas	283	75,9%	90	24,1%	373
Personas en el programa de Promoción de la inserción laboral con la comunidad gitana POISES 2016-2019	162	50,5%	159	49,5%	321
Personas en el programa de Acompañamiento en la búsqueda de empleo para mayores de 30 años REINICIA'T	146	57,3%	109	42,7%	255

Fuente: Memorias del Servicio de Bienestar Social e Integración, 2017

Finalmente, en la siguiente tabla encontramos los servicios de Trabajos en Beneficio de la Comunidad, que son las actividades de utilidad pública o social desempeñadas por personas con sentencia de trabajos en beneficio de la comunidad, y el CAST, el Centro de atención a Personas sin Techo. En ambos servicios la proporción de hombres es muy superior a la de mujeres, un 80 % del total de personas atendidas en ambos servicios. Ambos casos concuerdan con ser programas que atienden situaciones que afectan más a hombres que a mujeres: son más los hombres los que tienen problemas de tipo judicial, y también lo son en su mayoría las personas que se encuentran en situación de sinhogarismo.

Tabla 11. Programas de Atención Social a la Exclusión, 2017

	Mujeres		Hombres		Total
Personas con Trabajos en Beneficio de la Comunidad	16	12,0%	158	88,0%	174
Personas atendidas en el CAST - Centro de Atención a Personas sin Techo	125	15,7%	671	84,2%	796

Fuente: Memorias del Servicio de Bienestar Social e Integración, 2017

A la vista de los datos precedentes podemos concluir este apartado con algunas reflexiones.

Tradicionalmente las mujeres han asumido una función cuidadora y protectora dentro de la familia, es por ello que son ellas quienes utilizan en mayor medida que los hombres los Servicios Sociales, igual que ocurre con otros sistemas como el de la educación de los hijos o hijas, o el sanitario.

Así, observamos en el presente informe, con datos que concuerdan con otros estudios¹⁷ cómo la presencia de las mujeres es mayoritaria en gran parte de los programas y servicios, ya sea en la percepción de una prestación económica, en el servicio de información, de atención psicológica, en programas de inserción social y laboral, etc. También las mujeres tienen una proporción mayor que los hombres en los servicios destinados a personas mayores, debido, como hemos mencionado, a que hay un mayor número de mujeres en edades avanzadas que de hombres. Esto se debe a que la ciudad de València presenta una pirámide de población en fase de envejecimiento, propia de sociedades post industriales cuya estructura de edad refleja las consecuencias de una situación socioeconómica generadora de una alta esperanza de vida y un alto control de la natalidad.

Sin embargo, encontramos que los programas destinados a población con un alto grado de vulnerabilidad, en situación grave de exclusión social, o con condiciones sociales caracterizadas por la marginalidad como el CAST, o las deudas con la justicia, como el Programa de Medidas Judiciales para jóvenes que han cometido algún tipo de delito o el de Trabajos en Beneficio de la Comunidad, están fuertemente masculinizados.

¹⁷ En el año 2012 se realizó un informe similar en el que se analiza la desagregación por sexo de los Servicios Sociales: Servicios Sociales y Mujer - 2012

9.4. Indicadores con Enfoque de Género

El Plan de Servicios Sociales que nos ocupa contiene cuatro líneas estratégicas con sus correspondientes objetivos específicos. A su vez, cada objetivo contempla una serie de acciones concretas que pueden ser medidas y operativizadas. Cada una de estas acciones es objeto de información precisa a través de una ficha que está recogida en el Desarrollo Operativo del Plan; en cada ficha se recogen los indicadores de género que se han diseñado. Estos se desarrollarán en los seguimientos anuales y en la evaluación del Plan. Aquí analizaremos en conjunto qué tipos de indicadores se han previsto en cada línea estratégica y con qué finalidad.

La línea estratégica 1 está basada en la atención a las personas y en la adecuación de la intervención profesional desde los Servicios Sociales en la defensa de los derechos de las personas y el apoyo para conseguir la superación de las necesidades. Los indicadores de género introducidos giran en torno a la medición del impacto que las intervenciones van a tener sobre las mujeres, ya que en general, como hemos visto, éstas son mayoritarias en casi todos los programas de Servicios Sociales. Por esto será necesario establecer una priorización de los colectivos vulnerables o en las intervenciones, por ejemplo de mujeres con rasgos de exclusión (sin techo, en prostitución, con diversidad funcional, inmigrantes sin recursos, de salud mental, etc.), sean de urgencia o no.

La línea estratégica 2 recoge objetivos y acciones referidas a varias perspectivas transversales. En cuestiones de precariedad económica, dificultades relacionadas con la vivienda o con el empleo, las mujeres tienen siempre desventajas, por lo que se pone el objetivo en favorecer las situaciones que afectan a las mujeres o a las familias que tienen las mujeres a su cargo, monomarentales u hogares unifamiliares a cargo de mujeres. Además, una de las líneas transversales a desarrollar es precisamente la de género, en la que los indicadores tienen relación con la prevención de la violencia de género, el apoyo a la conciliación familiar, la colaboración con el Plan Municipal de Igualdad o la Participación en la Comisión Interáreas de Igualdad.

La línea 3 tiene como finalidad la calidad, la ética y la promoción de buenas prácticas. El enfoque de género que se pretende incorporar se podrá medir mediante indicadores de satisfacción de las personas usuarias con los servicios recibidos, cuyos resultados se medirán de forma desagregada, así como los compromisos que se establezcan desde las Cartas de Servicio y la recepción de quejas y sugerencias. Respecto a la promoción de estudios, investigaciones o aplicación de criterios de tipo ético, se

medirá el impacto en los tipos de estudios que se establezcan o los criterios que busquen un mayor equilibrio entre la defensa de los derechos de las mujeres y los hombres.

La línea estratégica 4 desarrolla objetivos y acciones que tienen por finalidad asegurar la sostenibilidad de los Servicios Sociales, entre las que fundamentalmente se refieren a los aspectos presupuestarios y de recursos humanos, pero también a los de coordinación con otros sistemas o con otras áreas municipales. A este respecto hay que destacar la colaboración que se establece con el área de Mujeres e Igualdad, la continuidad en los órganos de participación establecida en esa área y la coordinación planteada en programas y servicios concretos que se desarrollen desde el Plan de Igualdad del Ayuntamiento o el de ciudad, así como desde diferentes instancias (Consell de les Dones i per la Igualtat, Comisión de Igualdad, Comisión Interáreas de Igualdad, etc.).

Invitamos a la lectura de los indicadores concretos en las fichas de las acciones que se recogen en el anexo “Desarrollo Operativo”.

Sólo nos cabe recordar que en el seguimiento anual y en la evaluación del Plan, estos indicadores formarán parte fundamental de la metodología y constituirán una de las partes fundamentales para la correspondiente rendición de cuentas. Además, si fuera necesario, servirían también para introducir algún tipo de mejora en el conjunto de los Servicios Sociales municipales.

10. Seguimiento y Evaluación del Plan

El seguimiento del Plan se realizará anualmente de forma interna al Servicio, recogiendo las aportaciones pertinentes y el trabajo coordinado con la Comisión Interáreas.

La acción de Seguimiento está destinada a recopilar y analizar datos de diversa índole gracias a la creación de indicadores asociados a cada una de las acciones, entre ellos indicadores de impacto de género.

El conjunto de la información recogida permitirá analizar el grado de consecución, constatar la implementación del Plan así como establecer las correcciones necesarias a través de un modelo racional de análisis y toma de decisiones. Fundamentalmente comprenderá el análisis de:

- A) Grado de consecución de los objetivos propuestos
- B) Idoneidad de la metodología utilizada
- C) Opiniones de las personas beneficiarias de los servicios
- D) Grado de ejecución del presupuesto previsto

Por su parte, la Evaluación se realizará de manera externa al final del periodo establecido para el Plan.

En este sentido planteamos la evaluación como una obligación inexcusable dentro de la planificación, y esto desde tres perspectivas complementarias:

- El perfeccionamiento o mejora de lo planificado.
- La contribución para la realización de planificaciones futuras.
- El rendimiento de cuentas, propio de una administración pública moderna y transparente.

Es desde esta última perspectiva desde la que apuntamos uno de los aspectos fundamentales que nuestra evaluación debe tener. Se trata de hacer partícipe al conjunto de agentes sociales que, de un modo u otro, están implicados en los objetivos y las correspondientes acciones del Plan. Para ello, cada informe de seguimiento anual del Plan, así como la evaluación final, se transmitirá al Consejo de Acción Social a fin, no sólo de que sea conocedor del mismo, sino también para que sus integrantes puedan realizar aportaciones y propuestas. De este modo, se cumple

el objetivo de rendir cuentas de las actuaciones realizadas en el marco del Plan, así como el de fomentar la plena participación en todas las fases del mismo. En definitiva, la evaluación del Plan es un acto de responsabilidad democrática que la Corporación municipal adopta y a través del cual espera alcanzar y/o mejorar la participación, la transparencia y la rendición de cuentas.