

# **PLAN ESTRATÉGICO SERVICIOS SOCIALES 2024-2026**

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.-LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES .....</b>	<b>4</b>
1.1.- CONTEXTO NORMATIVO Y CONCEPTUAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES.....	4
a) Contexto normativo .....	4
b) Las competencias municipales.....	6
c) Marco conceptual y funcional .....	7
<b>2.- DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>11</b>
2.1.- LA CIUDAD.....	11
a. Datos sociodemográficos .....	11
b. Áreas vulnerables .....	14
c. Las entidades del tercer sector y el voluntariado .....	17
d. La aproximación a los objetivos de desarrollo sostenible .....	19
2.2.- LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES .....	25
a. La acción municipal .....	25
b. La organización.....	29
<b>3.- METODOLOGÍA Y PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>35</b>
Equipo responsable .....	35
Proceso participativo.....	36
Elaboración del borrador del Plan.....	36
<b>4 - MISIÓN, VISIÓN, Y PRINCIPIOS INSPIRADORES DEL PLAN.....</b>	<b>37</b>
Misión.....	37
Visión.....	37
Valores y principios rectores.....	37
<b>5. LÍNEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS Y ACCIONES.....</b>	<b>40</b>
LÍNEA ESTRATÉGICA 1. CONSOLIDACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMO REFERENTE PARA LA CIUDADANÍA .....	40
LÍNEA ESTRATÉGICA 2. ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON ENFOQUE PREVENTIVO Y COMUNITARIO .....	46
LÍNEA ESTRATÉGICA 3. DETECCIÓN DE NUEVAS NECESIDADES EMERGENTES.....	50
LÍNEA ESTRATÉGICA 4. CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS .....	53
<b>6.- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN .....</b>	<b>57</b>
<b>7.- TRANSPARENCIA.....</b>	<b>58</b>
<b>8. ANEXOS .....</b>	<b>59</b>
8.1- Informe impacto de género .....	59
8.2- Informe de impacto de infancia.....	62
8.3- Fichas de seguimiento.....	64

# PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico de Servicios Sociales del Ayuntamiento de València es el instrumento fundamental de planificación, a la vez que una guía para la gestión de los Servicios Sociales municipales. Como tal instrumento estratégico de ordenación y dirección de actuaciones, debe basarse en los principios de planificación establecidos en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana (en adelante Ley 3/2019): Coordinación, colaboración y cooperación entre las administraciones públicas; proximidad; eficiencia en la organización y aprovechamiento integral y eficaz de las prestaciones; calidad de los servicios públicos e integración de perspectivas sociales.

Es, por tanto, el documento que articula todo el conjunto de líneas, objetivos y acciones que dan respuesta a las necesidades de las personas en esta materia; en este sentido, es la herramienta fundamental para estructurar y desarrollar la política local en materia de Servicios Sociales.

El sistema de Servicios Sociales, ha pasado de ser un sistema que atendía exclusivamente a determinados colectivos a ser un sistema con carácter universal, que atiende a las personas con un modelo de atención más próximo y adaptado a sus necesidades. Especialmente, a partir de la publicación de la ley 3/2019, se pretende consolidar un sistema de Servicios Sociales que mejore la calidad de vida de las personas. Un sistema que pretende ser más preventivo y proactivo y en el que los y las profesionales tengan un papel más activo en la planificación y evaluación de los servicios. El diseño de este plan pretende avanzar hacia la consecución de estos objetivos.

Surge también con la vocación de ser un plan participado en el que el personal técnico que trabaja en la Delegación de Servicios Sociales pueda aportar todo su conocimiento y experiencia para, en definitiva, construir un plan con visión de futuro, realista y capaz de apoyar y favorecer el bienestar de las personas que viven en nuestra ciudad.

Este Plan forma parte del compromiso del Ayuntamiento para impulsar una ciudad más justa y equitativa, incrementar la calidad de vida de las personas y ponerlas en el centro de nuestra atención.

# 1.-LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

## 1.1.- CONTEXTO NORMATIVO Y CONCEPTUAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES

### a) Contexto normativo

El marco jurídico que sostiene la actual configuración del Sistema Público de Servicios Sociales es amplio y complejo. Surge de la Constitución Española en 1978, y con posterioridad, de los tratados europeos vinculantes, leyes de ámbito nacional y autonómico, ordenanzas municipales y otra normativa sectorial que tiene una incidencia directa en el sistema. Desde la publicación de aquél primer marco constitucional y hasta la publicación de la vigente ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, se ha avanzado considerablemente desde el punto de vista normativo, tanto en el plano sectorial como en la esfera jurídica de derechos frente a la actuación de la administración; en este sentido, merece una atención especial la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común<sup>1</sup>, ya derogada y sustituida por la vigente ley 39/2015 de 1 de octubre , que marcó un hito sin precedentes al institucionalizar el concepto de ciudadanía como interlocutora de la administración y destinataria de su actividad; la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia por su carácter innovador y el avance que su entrada en vigor supuso en la adquisición de derechos sociales; la normativa Europea y Nacional en materia de protección de datos desarrollada como consecuencia de la aceleración de los procesos tecnológicos y en definitiva, toda la normativa específica estatal y autonómica en materia de protección de la infancia, de igualdad, de violencia de género, de inmigración, etc.

La Renta Valenciana de Inclusión de la Comunidad Valenciana regulada en Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat, marcó un hito importante en la lucha contra la desigualdad. Esta ley pretendió dar respuesta al aumento del número y heterogeneidad de las situaciones de riesgo y empobrecimiento, que afectaban a sectores cada vez más amplios de la sociedad de la Comunidad Valenciana.

El Ingreso Mínimo Vital se aprobó en 2020, llegándose a consolidar en diciembre de 2021 con la aprobación de la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, en un contexto de exigencia y necesidad, a consecuencia de la situación de pobreza y desigualdad existente y al incremento de la vulnerabilidad económica y social ocasionada por la COVID-19, desembocando en una profunda crisis sanitaria y social que confirmó la necesidad de poner en marcha un mecanismo de garantía de ingresos de ámbito nacional.

Por último y en otro plano, resultan de especial interés los compromisos adquiridos por la Generalitat en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible en la Agenda 2030.

---

<sup>1</sup> Esta ley se cita como el primer referente a la hora de hablar de “ciudadanía”. En este sentido esta ley está derogada por la actual Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

Todo este marco normativo ha ido configurando un sistema dirigido a reducir las desigualdades económicas y a generar una red por la inclusión social en relación con otros sistemas, no obstante, el sistema presentaba disfuncionalidades que la nueva ley de Servicios Sociales pretende atender.

La vigente Ley 3/2019 propugna los Servicios Sociales en la Comunidad como un sistema público y universal que se configura como el cuarto pilar del Estado de Bienestar y se caracteriza por reconocer las prestaciones de este sistema como un derecho subjetivo de las personas con residencia efectiva en la Comunidad Valenciana.

Igualmente, y en consonancia con la Comisión Europea, declara los Servicios Sociales como servicios de interés general, esenciales, que prestan una atención integral centrada en la persona, familia o unidad de convivencia, y vertebran la cohesión social y territorial.

Las modificaciones que introduce la vigente ley de Servicios Sociales Inclusivos, hay que leerlas en función del contexto que se había generado con las primeras regulaciones en materia de Servicios Sociales.

El primer marco regulador del Sistema de Servicios Sociales en la Comunitat Valenciana derivó de la Ley de la Generalitat 5/1989, de 6 de julio, de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana, que nació de la necesidad de regular el sistema público de Servicios Sociales y que se vertebró sobre tres ejes fundamentales:

a. El desarrollo de derechos sociales con el objetivo de paliar los desequilibrios territoriales, con especial atención a grupos con necesidades específicas.

b. La responsabilidad de la administración en la planificación, gestión y evaluación de aquellos recursos que promueven la libertad y la igualdad efectiva de personas y colectivos.

c. La regulación de la iniciativa social con objeto de evitar paralelismos y solapamientos en la provisión de los servicios.

La normativa posterior no introdujo modificaciones sustantivas por lo que se generó un contexto de unos Servicios Sociales dispares, poco coordinados y desiguales.

La ley 3/2019 introduce modificaciones encaminadas hacia una nueva distribución territorial y funcional del sistema de Servicios Sociales. Estas modificaciones encuentran su concreción y desarrollo legislativo en decretos que son fundamentales a la hora de comprender la nueva estructura y diseñar la nueva organización de las Áreas de Servicios Sociales donde tiene lugar la prestación de la atención primaria básica y específica. Entre estos destacan: Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de Ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de Regulación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana. Decreto 38/ 2020 de 20 de marzo, del Consell, de Coordinación y Financiación de la Atención Primaria de Servicios Sociales, en el que se establece el marco para la coordinación interadministrativa y la estabilidad de la financiación a través de la herramienta del convenio Programa, y el Decreto 27/2023 de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la Tipología y el Funcionamiento de los Centros, Servicios y Programas de Servicios Sociales.

En cuanto al marco de referencia local merecen atención además del Plan de Servicios Sociales vigente hasta final de 2023, el Plan de Inclusión y Cohesión Social 2021-2025, los planes intersectoriales y la Estrategia Urbana València 2030, que es el plan de ciudad para la próxima década, que quiere definir el gobierno municipal con la colaboración de todos los agentes sociales. Igualmente son de destacar las ordenanzas y reglamentos vigentes en materia de Servicios Sociales.

En definitiva, en los últimos años, se ha producido un desarrollo normativo muy destacado en la materia, así como en la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales; en este contexto cobra una especial relevancia el marco normativo en cuanto a la adaptación que han de realizar los Servicios Sociales Municipales.

## **b) Las competencias municipales**

De acuerdo a la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, los municipios, por sí solos o agrupados, tendrán las competencias propias siguientes:

1. Detección y estudio de las situaciones de necesidad social en su ámbito territorial, fomentando la colaboración con todos sus agentes sociales.
2. La provisión y la gestión de los Servicios Sociales de atención primaria de carácter básico a los que hace referencia el artículo 18.1.
3. La dotación de espacios, equipamientos y el personal suficiente y adecuado para la provisión de las prestaciones de la atención primaria.
4. Los servicios de infancia y adolescencia, violencia de género y machista, diversidad funcional o discapacidad y trastorno mental crónico de la atención primaria de carácter específico regulados en la presente ley.
5. La colaboración en las funciones de inspección y control de la calidad de acuerdo con la legislación autonómica.
6. La supervisión de casos, la formación, la asistencia técnica y la orientación de las personas profesionales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales de su ámbito competencial.
7. La garantía de la suficiencia financiera, técnica y de recursos humanos de las prestaciones garantizadas que sean objeto de su competencia dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, con la colaboración de la Generalitat o la Diputación provincial correspondiente.
8. Cualquier otra competencia que les sea atribuida por una disposición legal y por la normativa

## **c) Marco conceptual y funcional**

La estructura funcional de los Servicios Sociales Municipales responde a lo establecido en la normativa vigente y a la implementación de un nuevo modelo de organización y funcionamiento de los Servicios Sociales (MOF). Este nuevo modelo pretende integrar de manera ordenada y sistemática en un solo documento la información básica relativa a los antecedentes, el marco jurídico administrativo actual, las atribuciones, la estructura orgánica y funciones de las entidades en relación con el nuevo Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, contribuyendo a la orientación del personal, facilitando su trabajo y al mismo tiempo proporcionando un esquema funcional a fin de realizar posibles reestructuraciones.

- **ÁMBITO FUNCIONAL**

La ley 3/19 establece que el sistema de Servicios Sociales se estructura funcionalmente en dos niveles de atención: Atención Primaria y Atención Secundaria. A su vez, en relación con la Atención Primaria se distinguen dos niveles de actuación: de carácter básico y de carácter específico. La Atención Primaria es el primer referente en información, asesoramiento prevención y diagnóstico, tiene carácter universal, dispone de servicios y prestaciones y tiene un enfoque comunitario.

### **ATENCIÓN PRIMARIA**

#### **FUNCIONES:**

- a) Información, orientación y asesoramiento a toda la población facilitando su conocimiento y acceso a las prestaciones.
- b) Valoración y diagnóstico de la situación individual o social de la persona, familia o unidad de convivencia y del entorno comunitario.
- c) Elaboración, implementación, seguimiento y evaluación del plan personalizado de intervención social.
- d) Intervención interdisciplinaria, con el objeto de mejorar la situación social de la persona, familia o unidad de convivencia y de dar respuesta a las situaciones de necesidad, vulnerabilidad o riesgo.
- e) Prescripción de la intervención más adecuada e implementación de la misma, de acuerdo con las características de la necesidad social.
- f) Acompañamiento, mediación y seguimiento a lo largo de todo el proceso de intervención, tanto si este se desarrolla en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, como si es compartido en otros ámbitos de sistemas de protección social.
- g) Gestión y evaluación de las prestaciones necesarias para la atención de la situación de necesidad de las personas.
- h) Desarrollo de los procesos de diagnóstico, gestión e intervención de las prestaciones necesarias para la atención de las personas en situación de dependencia, de acuerdo con la

planificación y la financiación de la Generalitat, así como con la normativa estatal en materia de Servicios Sociales de promoción de la autonomía personal.

i) Coordinación con otros/as profesionales en la detección e identificación de espacios vulnerables.

j) Colaboración y coordinación con la Atención Primaria de carácter específico y la Atención Secundaria, así como con otros sistemas públicos de protección social, bajo el principio de unidad de acción.

k) Trabajo en red y coordinación técnica con las entidades de iniciativa social que desarrollen programas en el territorio, así como la orientación técnica a estas entidades.

l) Fomento de la solidaridad y de la participación activa de la ciudadanía, a través de la animación comunitaria y de programas de cooperación social que impulsen la iniciativa social, el asociacionismo y el voluntariado social.

m) Asesoramiento técnico específico en materia de migración y refugio, diversidad funcional o discapacidad, situaciones de discriminación, delitos de odio, adicciones, tutelas y otros.

n) Cuantas otras tengan atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.

o) Promoción de actuaciones en materia de igualdad en el ámbito territorial de referencia.

2. La atención primaria de carácter específico realiza las siguientes funciones:

a) Intervención integral en el núcleo familiar o relacional mediante apoyos concretos ante situaciones de faltas, con el fin de preservar a las personas en su entorno social, favoreciendo su inclusión mediante apoyos técnicos concretos o intervenciones específicas de carácter ambulatorio.

b) Implementación de programas y actuaciones que favorezcan la inclusión social de grupos vulnerables con características homogéneas.

c) Colaboración y coordinación con la Atención Primaria de carácter básico o con la Atención Secundaria y con otros agentes institucionales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, bajo el principio de unidad de acción y, en su caso, en la elaboración, implementación, seguimiento y evaluación del plan personalizado de intervención social.

d) Desarrollo de estrategias de empoderamiento personal y promoción de la autonomía, así como la promoción de actuaciones formativas, ocupacionales, socioeducativas y de inclusión social para su población de referencia.

e) Asesoramiento, prevención y rehabilitación, en su caso, ante situaciones de vulnerabilidad o riesgo a lo largo del ciclo vital de las personas.

f) Seguimiento del Plan personalizado de intervención social.

g) Acompañamiento, atención integral y protección ante situaciones de vulnerabilidad, riesgo o desprotección individual y familiar.

i) Cuantas otras tengan atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.

---

NIVELES DE

ACTUACIÓN

Carácter **BÁSICO**:

- Generalista
- Polivalente

Carácter **ESPECÍFICO**:

- Singularidad de la atención e intervención requerida y ofrecida.
  - En función de la naturaleza de las situaciones y de la intensidad de las prestaciones.
- 

### ATENCIÓN SECUNDARIA

---

FUNCIONES:

- Valoración y diagnóstico de mayor especialización técnica, que no pueda abordar la atención primaria.
- Adaptación y, en su caso, elaboración del Plan personalizado de intervención social, en colaboración con la atención primaria, en las situaciones en las que se requiera una intervención conjunta.
- Gestión, coordinación y evaluación de las prestaciones que conforman la Atención Secundaria, en el marco de la normativa que las regule.
- Integración de las intervenciones con las propias de la Atención Primaria y complementariedad y sinergia con otros sistemas públicos vinculados a la inclusión social y a la autonomía personal.
- Apoyo técnico, colaboración y asesoramiento a los equipos de profesionales de la zona básica y del área de Servicios Sociales.
- Coordinación y colaboración con la Atención Primaria y con otros agentes institucionales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, bajo el principio de unidad de acción.

Cuantas otras tengan atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente.

- **ÁMBITO TERRITORIAL**

Los niveles territoriales de planificación y gestión del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales son:

- Zona básica de Servicios Sociales
- Área de Servicios Sociales
- Departamento de Servicios Sociales

La ciudad de València constituye un departamento y el Ayuntamiento ha definido 13 áreas de Servicios Sociales.

Los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) son la estructura fundamental en la que se prestan los diferentes servicios propios de la atención primaria básica y específica<sup>2</sup>. Constituyen la unidad más próxima a la ciudadanía del Sistema Público de Servicios Sociales en la Ciudad de Valencia.

- **LAS COMISIONES DE COORDINACIÓN TÉCNICA**

La Ley 3/2019 de 18 de febrero, de la Generalitat de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana prevé la creación de tres comisiones, estas son las que dan cohesión al nuevo modelo de organización y funcionamiento de los Servicios Sociales.

<b>COMISIONES</b>	<b>FUNCIONES</b>
COMISIÓN ORGANIZATIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Coadyuvar en la valoración y diseño de la organización funcional.</li> <li>b) Adaptar herramientas e instrumentos.</li> <li>c) Garantizar la unidad de acción.</li> <li>d) Diseñar y evaluar el plan estratégico local.</li> <li>e) Elevar al Pleno la aprobación del plan estratégico local.</li> <li>f) Coordinarse con servicios de área y zona.</li> </ul>
COMISIÓN DE INTERVENCIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tener conocimiento de los Planes Personalizados de Intervención Social y supervisar aquellos que se considere oportuno.</li> <li>b) Garantizar el trabajo en red y la interdisciplinariedad.</li> <li>c) Realizar el seguimiento y evaluación del PPIS.</li> <li>d) Motivar e implicar a las personas afectadas.</li> <li>e) Coordinarse con otros sistemas de intervención.</li> <li>f) Favorecer la consolidación de los cambios conseguidos.</li> <li>g) Proponer la declaración/ cese de situación de riesgo, propuesta de desamparo o propuesta de incapacitación o tutelas.</li> <li>h) propuesta de incapacitación y tutelas.</li> <li>i) Derivación al APE y A. Secundaria.</li> </ul>
COMISIÓN DE VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Garantizar y reforzar el mantenimiento de criterios homogéneos en la resolución de las ayudas.</li> <li>b) Aprobar o denegar la ayuda solicitada en función de la propuesta técnica.</li> <li>c) Requerir a la persona técnica instructora del expediente la ampliación del informe propuesta si procede.</li> <li>d) Elevar al órgano competente las propuestas para que se dicte resolución.</li> <li>e) Asesorar al equipo y resolver las dudas e incidencias que sean elevadas a la comisión.</li> </ul>

<sup>2</sup> Con todo, dentro de los recursos del Ayuntamiento de València se completa el resto de atención primaria específica que no se ofrece en los CMSS

## 2.- DIAGNÓSTICO

En este apartado se presenta el diagnóstico que precede al plan estratégico. A partir de la selección, descripción e interpretación de una serie de datos y desde la perspectiva de los Servicios Sociales y su marco de intervención, nos aproximamos a la realidad de la ciudad de Valencia.

En primer lugar, se ofrecen datos sociodemográficos, así como su evolución durante los últimos años siempre que sea posible acceder a sus series longitudinales. A continuación nos aproximamos al estudio “Áreas Vulnerables en la ciudad de Valencia” (2022) que nos ofrece la Oficina Estadística del Ayuntamiento de Valencia. En este caso, se ofrece la reelaboración de esta información centrada en los barrios y los CMSS como unidades básicas de análisis territorial.

En segundo lugar, el diagnóstico contempla el análisis de las entidades del tercer sector y el voluntariado a partir del “Estudio diagnóstico de las entidades y personas voluntarias del tercer sector de acción social y socio sanitario” (2023) elaborado por la Universidad de València a petición de la Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valencia.

En tercer lugar, el diagnóstico recoge a partir de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), algunos indicadores sobre la ciudad que se pueden desagregar por CMSS y que tienen relevancia desde la perspectiva de los Servicios Sociales.

Por último, incluye también una parte dedicada a los Servicios Sociales Municipales como organización, incluyendo las debilidades, las fortalezas y los retos que han de afrontar.

### 2.1.- LA CIUDAD

#### a. Datos sociodemográficos

Los datos sociodemográficos de la ciudad se ofrecen desde una perspectiva longitudinal que recoge su evolución en los últimos años.

A pesar de que las variaciones y los cambios registrados en la serie no han sido muy significativos si vale la pena recordar que el periodo tuvo un momento de excepcionalidad durante la pandemia de COVID 19.

En primer lugar, según el padrón municipal de habitantes, València cuenta en enero de 2023 con 809.501 personas empadronadas lo que supone un ligero aumento si tomamos como referencia el periodo 2015-2023. De esta cifra, siguiendo la distribución por sexos, el 52,5% son mujeres y el 47,5 % hombres.

En cuanto a unidades familiares el total de la población de la ciudad se distribuye en 345.776 unidades de las cuales, un 35,2 % son hogares unipersonales. Además, cerca del 60 % del total de las personas que viven en estos hogares unipersonales son mujeres. Otro dato importante, y al que volveremos más adelante, es que un 21,6 % del total de los hogares están formados exclusivamente por personas mayores de 65 años. Durante los últimos años, la tendencia es a la reducción del tamaño de los hogares y a la feminización de los hogares unipersonales.

En segundo lugar, según la distribución por edades, un 15,5% de la población es menor de 18 años y las personas en edad activa (16 a 64 años) suponen el 64,9 %. Con todo, las personas de 65 años y más, forman el 21,5 % de la población y, en esta franja de edad, la proporción de mujeres es significativamente mayor a la de los hombres. La tendencia al respecto avanza hacia el envejecimiento y feminización de la población en sus cohortes de edad más avanzada. Así, la media de edad se sitúa en 2023 en 44,9 años y ha ido aumentando en el periodo de referencia, al aumentar la esperanza de vida y reducirse la natalidad.

Otro dato relacionado con la tendencia que se observa en los últimos años, es el incremento del índice de envejecimiento<sup>3</sup>, situándose para 2023 en un 156,8 %. También la población sobre envejecida<sup>4</sup> (mayores de 80 años) sigue en aumento y alcanza un valor de 15,9 % sobre el total de las personas mayores de 65 años. En relación estrecha con estos datos, se encuentra el Índice de Dependencia<sup>5</sup> que para 2023 se sitúa en un 54,1 %, cifra que va en aumento, debido al envejecimiento de la población y no tanto a la variación en la natalidad.

En tercer lugar, La población extranjera se sitúa en un 16,5 %, cifra que se ha incrementado en un 2% en el último año, pero que sin embargo tiende a estabilizarse si se observa una serie temporal más amplia. Aunque la distribución por sexos está equilibrada, hablamos de un número en el que hay más mujeres que hombres. Sin embargo, la distribución por sexos depende de la procedencia migratoria ya que sigue pautas culturales relacionadas con el proceso migratorio y el lugar de origen.

En cuanto al nivel educativo de la población de la ciudad de Valencia, las cifras no difieren de los resultados de otras ciudades del estado español. Por encima de un 70 % de la población tiene el graduado escolar y este porcentaje se sitúa en algo más del 45 % cuando hablamos de estudios superiores. Estas cifras describen a una población que accede a estudios superiores y a la cualificación que estos suponen. Con todo, este porcentaje está muy feminizado pues son las mujeres las que en mayor grado acceden a estos niveles académicos. Al contrario ocurre con los estudios de formación profesional, que se encuentran masculinizados, haciéndose muy evidente en determinadas ramas profesionales.

Por su parte, el paro registrado en la ciudad en 2023 fue de un 11,5 %, un porcentaje que ha ido descendiendo desde el final de la crisis del COVID 19. A su vez, la renta media por persona y año se situó en 13.619 euros por persona/año, dato que se mantiene más o menos estable en los últimos años. Por último, como se desarrollará en el apartado correspondiente, el porcentaje de personas con algún tipo de factor de vulnerabilidad<sup>6</sup> en la ciudad se sitúa en un 25,3 %. Este dato se ha ido incrementando, ya que en 2019 era de un 23,2 % y en 2016 fue de un 22,7 %.

---

<sup>3</sup> Porcentaje que representa la población mayor de 64 años sobre la población menor de 16 años a 1 de enero de un año concreto.

<sup>4</sup> Proporción de la población más anciana (85 y más años) por cada 100 adultos con 65 y más años

<sup>5</sup> Cociente entre la población perteneciente a un determinado ámbito a 1 de enero de un año concreto menor de 16 años o mayor de 64 entre la población de 16 a 64 años, expresado en tanto por cien.

<sup>6</sup> Cabe recordar que nuestro cálculo de factor de vulnerabilidad incorpora el factor económico junto a los datos ponderados que ofrece la Oficina Estadística del Ayuntamiento de Valencia. Esta referencia es fundamental para entender que nuestro dato va en aumento, mientras que el ofrecido por la Oficina Estadística disminuye con la serie de años.

### POBLACIÓN TOTAL

809.501 personas  
• 52,5% MUJERES  
• 47,5% HOMBRES



### FEMINIZACIÓN DEL ENVEJECIMIENTO



### POBLACIÓN POR EDADES

0 - 15 AÑOS: 13,6%  
16 - 64 AÑOS: 64,9%  
65 Y MÁS AÑOS: 21,5%

### POBLACIÓN EXTRANJERA

133.171 personas 16,5 %  
• 65.929 HOMBRES  
• 67.242 MUJERES



### NIVEL EDUCATIVO

70,1 % POBLAC. GRADUADO ESCOLAR  
45,4 % POBLAC. ESTUDIOS SUPERIORES



### HOGARES

345.776 Hogares  
35,3 % Hogares unipersonales  
21,6 % Hogares excl. >65 años



### EDAD MEDIA

44,9 años



### I. ÍNDICE DE ENVEJECIMIENTO

156,8 ↑



### I. ÍNDICE DE DEPENDENCIA

54,1 ↑



### RENTA MEDIA

13.619 euros por persona/año



### PARO REGISTRADO

11,5 %



### I. VULNERABILIDAD

25,3 % POBLACIÓN AFECTADA



## b. Áreas vulnerables

La Oficina de estadística presenta periódicamente el Informe Áreas Vulnerables en la ciudad de Valencia, en el que se muestra una recopilación de datos demográficos, socioeconómicos y de equipamientos que presentan la vulnerabilidad por barrios y más concretamente por secciones censales<sup>7</sup>. Los datos obtenidos a partir de la publicación presentada, son agrupados por la Delegación de Servicios Sociales en base a la población de los CMSS, unidad territorial básica de actuación.

**Tabla 1: Población afectada para el conjunto de los CMSS de la ciudad de Valencia**

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

Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal y la publicación de *Áreas vulnerables en la ciudad de Valencia*. Oficina de Estadística del Ajuntament de València (2022).

<sup>7</sup> La publicación sobre áreas vulnerables de la Oficina de Estadística hace un cálculo basado en indicadores de tipo demográfico, socioeconómico y de equipamiento. El resultado es un índice ponderado por el cual se considera vulnerable la población por área (las secciones censales en la publicación) que se encuentra por debajo del 10% del cálculo medio de la ciudad de València y potencialmente vulnerable la que se sitúa entre el 10% y el 20%.

Este tipo de cálculo ponderado hace que el resultado de uno de los indicadores pueda compensar el déficit de otros, siendo para nuestro trabajo muy importante el indicador de nivel de renta o de necesidad económica (indicador socioeconómico). Con ánimo de no dejar fuera a población afectada, se decide añadir la población que presenta déficit en el indicador socioeconómico, pese a no considerarse población vulnerable o potencialmente vulnerable por compensación de los otros dos indicadores. En las tablas que elaboramos utilizamos la noción de población afectada ya que contabilizamos y agregamos en un único dato la población vulnerable, la potencialmente vulnerable y, en el caso de que estas dos no existan, la que presenta déficit en el factor socioeconómico.

De los datos obtenidos a través del informe podemos señalar algunas características: la ciudad de València tiene a un 25,2 % de su población afectada por algún tipo de factor de vulnerabilidad. Si nos aproximamos a la población de los CMSS, se observa que existen dos zonas de actuación a las que prestar mayor atención, las de los CMSS de Salvador Allende y el CMSS Campanar (el 18,3 % y el 16,8 % del total de la ciudad afectada se concentran en estos CMSS). Por su parte, las zonas menos afectadas son las de los CMSS de Ciutat Vella y Benimaclet. Estos datos concuerdan con otros indicadores de pobreza, vulnerabilidad y exclusión, aportando una imagen de la ciudad de València donde es importante tener presente las diferencias entre barrios y la irregular distribución de las desigualdades.

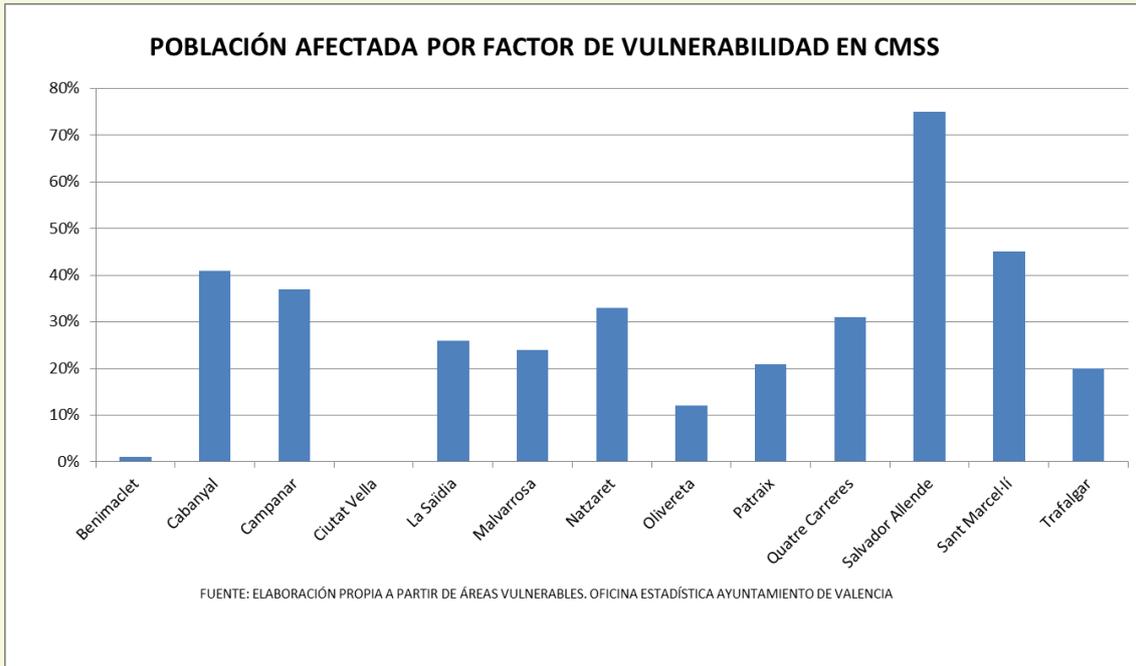
En cuanto a la distribución por sexos del conjunto de la población afectada, el 51,6% son mujeres. Esta cifra no se aleja demasiado de la distribución por sexos del total de la población, en la que encontramos una ligera tendencia a la feminización.

En lo que respecta a distribución por edades, el 14,1% de la población afectada tiene menos de 16 años, el 64,8 % se encuentra en el rango de 16 a 65 años y el 21,1 % son mayores de 65 años. Con todo, las situaciones de vulnerabilidad además de condicionadas por la distribución por sexo y edad también lo son por las unidades familiares de convivencia. Así, la vulnerabilidad se da en muchas ocasiones sobre los hogares o unidades de convivencia, donde encontramos a personas de diferentes condiciones y perfiles.

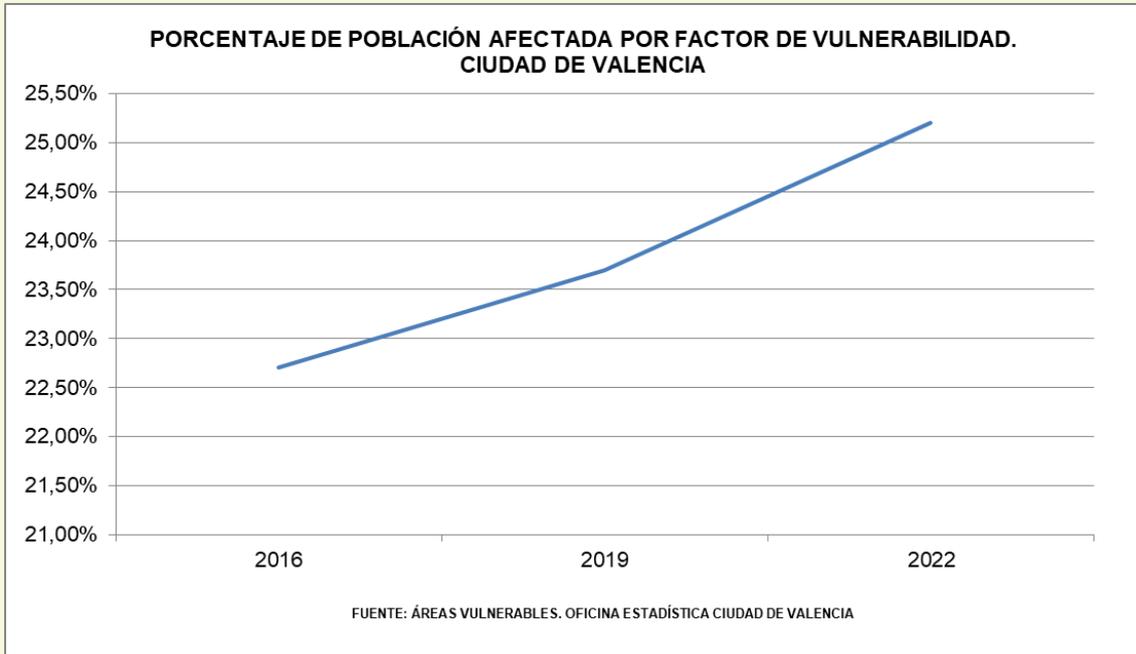
De los 88 barrios de la ciudad, existen 20 que se sitúan por encima del 50 % de población afectada, siendo los siguientes: Cabanyal-Canyameral, Benicalap, Benimamet, Malva-rosa, Natzaret, El Palmar, Tres Forques, La Font Santa, la Fonteta de Sant Lluís, Na Rovella, Castellar-Oliveral, Orriols, Torreíel, Carpesa, Borbotó, Benifaraig y Cases de Bàrcena-Mauella, La Creu coberta, Sant Marcel·lí y La Torre.

Por último, señalar que las cifras de población afectada por factor de vulnerabilidad en la ciudad de València han ido aumentando durante los últimos años. Como se ha señalado con anterioridad, el porcentaje para el conjunto de València se ha ido incrementando paulatinamente en la serie 2016-2019-2022. En el año 2016 era de un 22,7 %, en el 2019 de un 23,7 % y en el 2022 de un 25,2 %.

Cabría puntualizar al respecto, que a pesar de que las cifras que ofrece la Oficina Estadística señalan que la vulnerabilidad se reduce, la inclusión del factor socioeconómico hace que nuestros datos ofrezcan una serie que va en aumento. Así, es el factor socioeconómico el determinante a la hora de valorar la vulnerabilidad que aquí presentamos y su tendencia durante los últimos años.



Fuente: Elaboración propia a partir de "Áreas vulnerables". Oficina Estadística Ayuntamiento de Valencia.



Fuente: Elaboración propia a partir de "Áreas vulnerables". Oficina Estadística Ayuntamiento de Valencia.

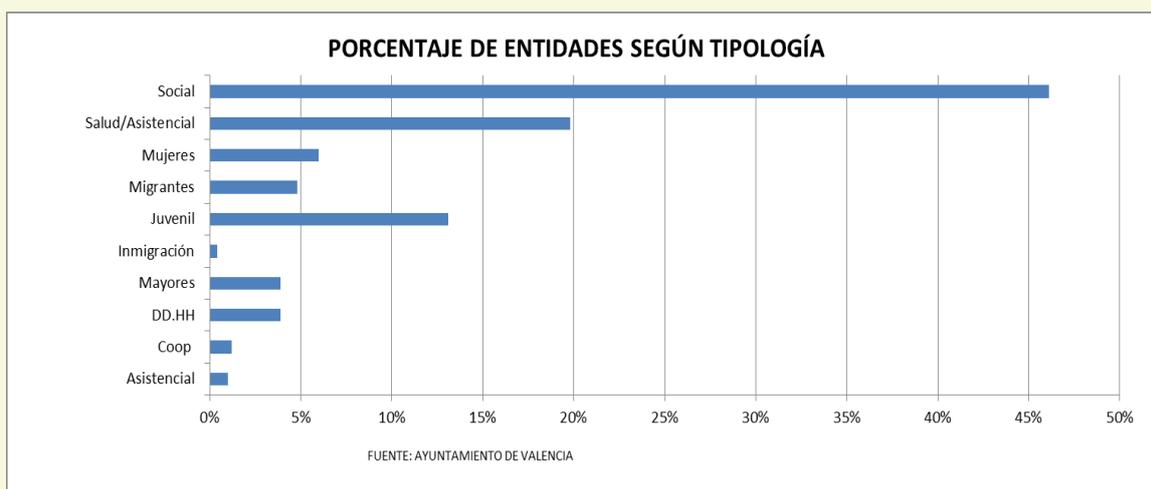
### c. Las entidades del Tercer Sector y el voluntariado

Según el “Estudio diagnóstico de las entidades y personas voluntarias del Tercer Sector de acción social y sociosanitario”<sup>8</sup> El municipio de València no es una excepción respecto de la mayoría de ciudades en las que las entidades del Tercer Sector son diversas y muy heterogéneas en cuanto a tamaño, ámbito de intervención social, alcance etc. En la ciudad de Valencia, estaban registradas durante 2022 un total de 2.037 entidades, de las cuales 519 correspondían a entidades de acción social y sociosanitaria.

**Tabla 2: Tipología de entidades de la ciudad de Valencia. 2023**

Tipología	Número de entidades	% sobre el total (519)
Asistencial	5	1%
Coop	6	1,20%
DD.HH	20	3,90%
Mayores	20	3,90%
Inmigración	2	0,40%
Juvenil	68	13,10%
Migrantes	25	4,80%
Mujeres	31	6%
Salud Asistencial	103	19,80%
Social	239	46,10%

Fuente: Elaboración propia a partir de Ayuntamiento de Valencia. “Entidades y voluntariado en la ciudad de Valencia”. 2023



Fuente: Elaboración propia a partir de “Entidades y voluntariado en la ciudad de València (2023)”.

En relación a los barrios en los que desarrollan su actividad, el mismo estudio señala que “los barrios en los que mayor número de actividades realizan las entidades que indicaron acciones concretas son Orriols, Patraix, Tres Forques, Malva-Rosa y Cabanyal-Canyamelar”.

<sup>8</sup> Montagut, X. (2022). “Entidades y voluntariado en la ciudad de Valencia. Estudio diagnóstico de las entidades y personas voluntarias del Tercer Sector de acción social y sociosanitario”. Valencia. Institut Interuniversitari de Desenvolupament Local. Grup d’Investigació Social-com.

En cuanto al voluntariado de acuerdo con el informe [El Tercer Sector de Acción Social en España 2021](#): “en España, en 2020 el TSAS contaba con algo más de un millón de personas voluntarias” (POAS, 2021: 22), de las que un 33,7% pertenecían a entidades singulares (como Cáritas, Cruz Roja y ONCE) y el 66,3% a entidades no singulares. Esto supondría una ligera disminución del 4,4% respecto a 2018 aunque dicha pérdida fue mayor en el caso de las entidades no singulares (12,2%). Esta disminución podría atribuirse a los efectos de la pandemia por COVID-19. En ese sentido, el [Barómetro de Entidades No Lucrativas \(Fundación Deloitte, 2021\)](#) señalaba que el 79% de las entidades encuestadas del país habían reducido en 2020 sus actividades con voluntariado y el 58% consideraba que esa reducción seguiría en 2021.

No obstante, el [Estudio de la realidad del voluntariado en la Comunitat Valenciana 2021](#) (Plataforma de Voluntariado de la CV, 2022) señalaba en sus conclusiones que tras la pandemia observaba que se había recuperado el número de personas voluntarias que había con anterioridad. Así, aseguraba que durante la pandemia había aumentado un 20% el número de personas voluntarias en la CV (sobre todo jóvenes y personas jubiladas) hasta llegar a cerca de los 40.000.

Esta declaración coincidiría con la evolución de las cifras de voluntariado en dos de las entidades singulares más importantes de la CV. Así, Cruz Roja consignó en la Comunidad Valenciana 3.800 efectivos más que en 2019, hasta alcanzar el total de 29.427 en 2020. Por su parte, Cáritas sumó en 2020, entre las tres diócesis de la CV, 9.100 personas voluntarias, lo que supuso una ligera pérdida respecto a 2019.

#### d. La aproximación a los objetivos de desarrollo sostenible

La Oficina Estadística de la Ciudad de València presenta un conjunto de indicadores asociados a las metas definidas por la ONU para cada ODS (Objetivos Desarrollo Sostenible).

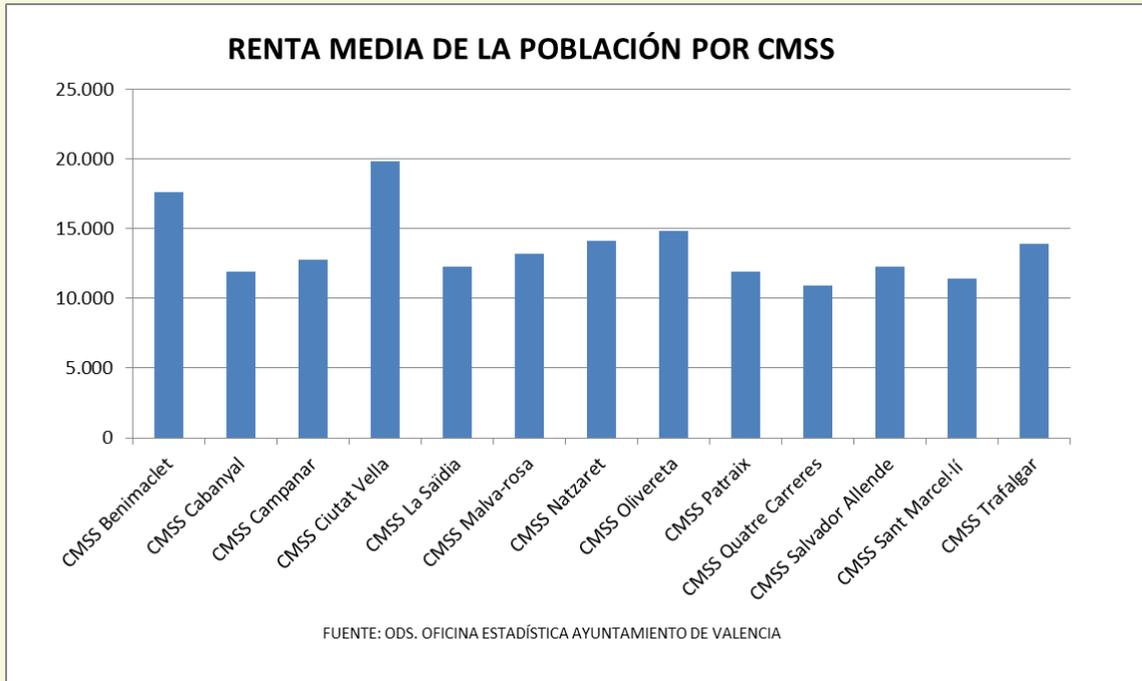
Algunos de esos indicadores pueden servirnos para describir la situación de la ciudad de València en diferentes aspectos:

**Tabla 3: Renta media de la población. CMSS**

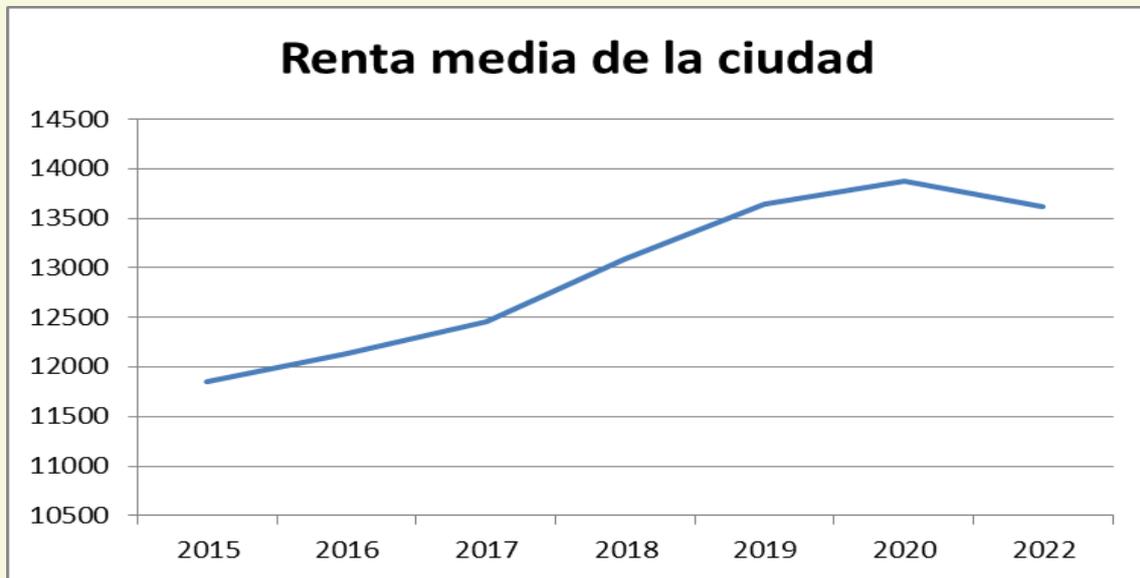
	Renta	Variación con respecto a la ciudad
CMSS Benimaclet	17.598	+29%
CMSS Cabanyal	11.911	-12,50%
CMSS Campanar	12.784	-0,60%
CMSS Ciutat Vella	19.854	+45,70%
CMSS La Saïdia	12.274	-9,88%
CMSS Malva-rosa	13.220	-2,93%
CMSS Natzaret	14.128	+3,74%
CMSS Olivereta	14.825	+8,86%
CMSS Patraix	11.904	-12,59%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

Fuente: Elaboración propia a partir de "ODS. Oficina Estadística Ayuntamiento de Valencia". 2022

En cuanto a la renta media de la población y tomando como referencia el valor de la ciudad, se observa que el CMSS Ciutat Vella está un 45,7 % por encima de ese dato, así como el CMSS Benimaclet, con un 29% superior. Por debajo de este dato de referencia encontramos al CMSS Quatre Carreres con un 20,01% menos que la ciudad, así como el CMSS Sant Marcel·lí con un 16,1 % menos, así como el CMSS Patraix con un 12,59% inferior.



Fuente: Elaboración propia a partir de "ODS. Oficina Estadística Ayuntamiento de Valencia". 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de "ODS. Oficina Estadística Ayuntamiento de Valencia". 2022

**Tabla 4: Tasa de desempleo. CMSS**

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

Fuente: Elaboración propia a partir de Labora. València Activa (2023)

El desempleo registrado en la ciudad de València ha pasado de un 13,6% en 2022 a un 11,5 % en 2023, reduciéndose en algo más de dos puntos porcentuales, siguiendo la tónica del conjunto del Estado. Los CMSS con menor tasa en 2023 son el CMSS Benimaclet y el CMSS Ciutat Vella, con un 3,4 % y un 2,7% inferior al conjunto de la ciudad respectivamente. Los CMSS con mayor tasa de paro son el CMSS Cabanyal con un 4,1 % superior a la media de la ciudad y el CMSS Quatre Carreres con un 3,3 % por encima del dato de la ciudad. Se observa en general que los datos de paro por CMSS no presentan gran dispersión ya que ninguna cifra se desvía más allá de un 5% en positivo o en negativo.

En cuanto a barrios en concreto, a pesar de no quedar reflejados en esta tabla que ofrece datos agrupados por CMSS, podemos destacar por encima del registro de la media de la ciudad a La Font Santa con un 7,6 % superior, a Natzaret con un 9,2 % y a Na Rovella con un 11,1 % por encima del dato de conjunto de la ciudad.

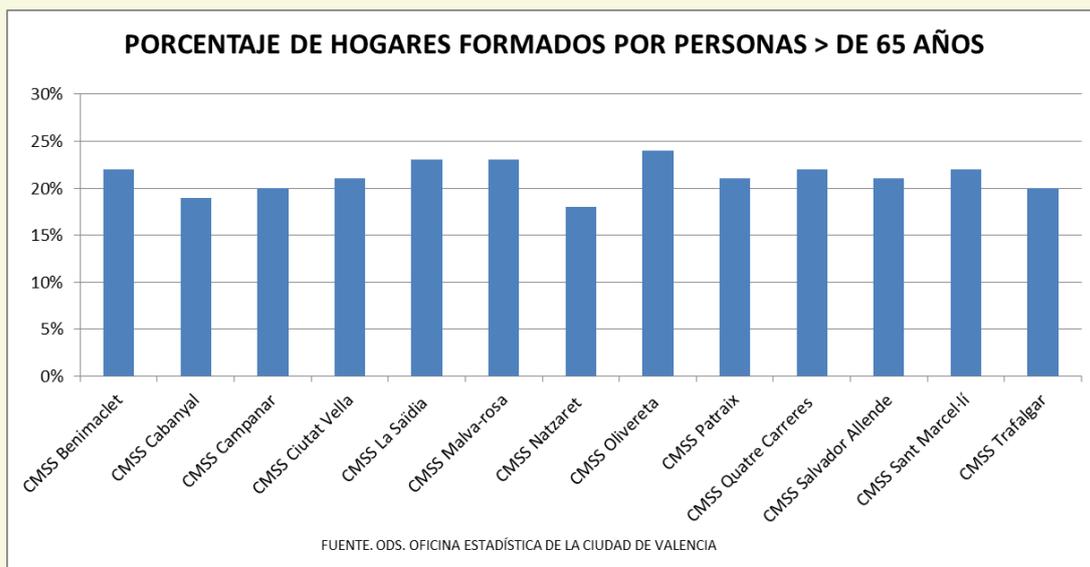


Fuente: Elaboración propia a partir de Labora. València Activa (2023)

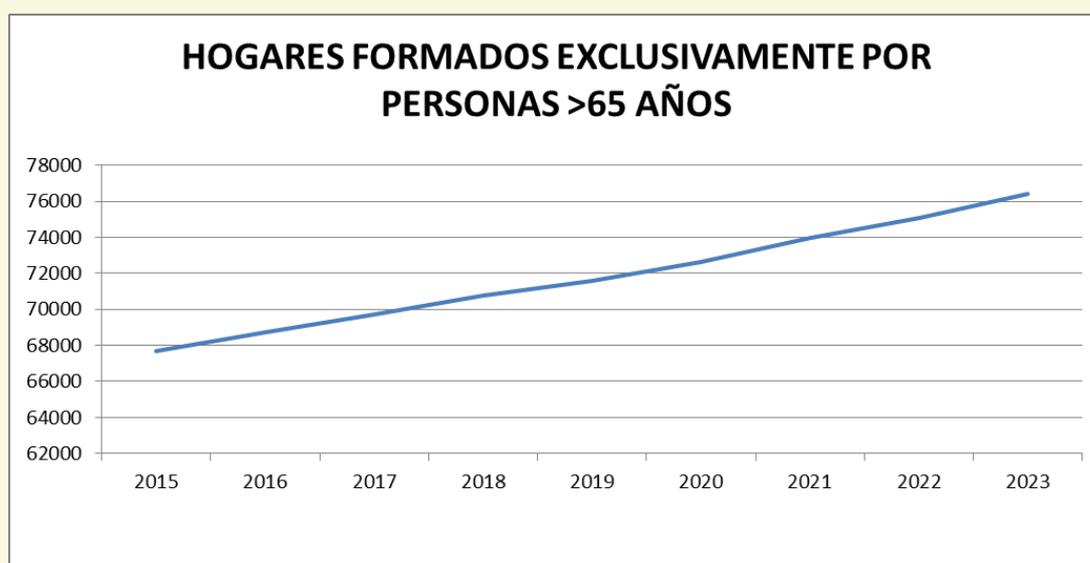
**Tabla 5: Hogares formados exclusivamente por personas mayores de 65 años. CMSS**

	Hogares formados exclusivamente por personas >65 años	Hogares totales	Porcentaje de hogares >65
CMSS Benimaclet	8.267	37.095	22,29%
CMSS Cabanyal	2.448	12.901	19,00%
CMSS Campanar	7.440	37.377	19,90%
CMSS Ciutat Vella	7.619	35758	21,30%
CMSS La Saïdia	5.060	21.613	23,40%
CMSS Malva-rosa	4.231	18.111	23,40%
CMSS Natzaret	1.589	8.823	18,01%
CMSS Olivereta	8.094	33.621	24,10%
CMSS Patraix	6.512	30614	21,30%
CMSS Quatre Carreres	7.228	32.223	22,40%
CMSS Salvador Allende	4.404	20.632	21,30%
CMSS Sant Marcel·lí	5.780	26.611	21,70%
CMSS Trafalgar	6.210	30.922	20,10%
Total Ciudad de València	74882	346.988	21,60%

Fuente: Elaboración propia a partir de "ODS. Oficina Estadística Ayuntamiento de Valencia". 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de "ODS. Oficina Estadística Ayuntamiento de Valencia". 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de "ODS. Oficina Estadística Ayuntamiento de Valencia". 2022

Las cifras de hogares formados exclusivamente por personas mayores de 65 años en el conjunto de la ciudad se sitúan en un 21,6 %. No existe gran dispersión en las cifras por CMSS, siendo el CMSS de Olivereta con un 24,1 % el que mayor porcentaje ofrece seguido del CMSS La Saïdia y el CMSS La Malva-rosa situándose ambos en un 23,4 % de hogares.

Aunque no quedan reflejados en las tablas, en los datos barrio por barrio de cada CMSS se aprecia que existen algunos de ellos por encima de un 25% de hogares formados exclusivamente por personas mayores de 65 años. Serían los siguientes: en el CMSS de Benimaclet, el barrio de Jaume Roig, en el CMSS Campanar el barrio de Beniferri, Sant Francesc en el CMSS de Ciutat Vella, en el CMSS de la Saïdia los barrios de Les Tendetes y Marxalenes, también Arrancapins en el CMSS de la Olivereta, Vara de Quart en el CMSS Patraix, en el CMSS

de Quatre Carreres el barrio de Monteolivete y en el CMSS de Salvador Allende los barrios de Benifaraig y Cases de Bàrcena.

A modo de **conclusión** y en relación a los datos aportados se pueden señalar varias situaciones y/o tendencias:

**1.- Por una parte, la población de València se ha mantenido relativamente estable durante los últimos años, con una cierta tendencia hacia su feminización.** Esta tendencia se ha visto acompañada por el proceso de envejecimiento de la población que se hace más presente entre las mujeres. Este envejecimiento lleva un ritmo muy rápido y en las últimas décadas ha dado un giro a la pirámide de población hacia una tendencia regresiva, que se repite como una constante en los países más terciarizados, industrializados y más económicamente desarrollados.

**2.- La estructura familiar también se ha ido reduciendo y cada vez es más común encontrar hogares unipersonales. Si a este hecho sumamos la feminización de la soledad, estamos ante un fenómeno que afecta directamente a las mujeres de edad avanzada.** Al respecto, hay que hacer énfasis en la atención a la dependencia como elemento especialmente importante a la hora de gestionar las necesidades de las generaciones de mayor edad y de aquellos perfiles con necesidades especiales.

**3.-El nivel de estudios de la población de la ciudad va aumentando,** observándose una feminización en la educación secundaria no obligatoria (bachillerato) así como en los estudios universitarios, aunque estos últimos están muy segregados en cuanto a género según tipo. En Formación Profesional se invierte la tendencia y se observa una relativa masculinización.

**4.- València sigue siendo una ciudad receptora de población extranjera.** Durante los últimos años el porcentaje de población extranjera ha estado entre el 15 y el 20% de la población total de la ciudad. Los flujos migratorios van cambiando, así hace unos años València recibía mucha población procedente de Latinoamérica o Europa del Este (especialmente Rumanía), en la actualidad a estas nacionalidades habría que sumar la presencia China, la nacionalidad Italiana o los flujos migratorios propios de catástrofes humanitarias.

**5.-En cuanto a niveles de renta, la ciudad se sitúa en 13.619 euros por persona y año, cifra que ha ido incrementándose en los últimos años.** Sin embargo, los niveles de renta están marcados por diferencias importantes según nos situemos en unas áreas de actuación de CMSS u otras. Junto a este dato de renta, la tasa de desempleo se ha ido reduciendo paulatinamente desde la salida de la pandemia de COVID 19, situándose en un 11,5 % de la población activa. Con todo, los niveles de renta y la tasa de paro se incardinan y coinciden con otros indicadores a la hora de definir situaciones de vulnerabilidad y exclusión en las diferentes áreas de actuación de los CMSS en la ciudad.

**6.-Por último, los datos relativos a las áreas vulnerables y el estudio de sus factores apuntan a una desigual distribución de la vulnerabilidad en las zonas de actuación y barrios de la ciudad.** Este hecho implica una necesidad de intervenir sobre los espacios y sobre los perfiles

de vulnerabilidad desde una perspectiva integral, reelaborando la mirada sobre la base de la dimensión territorial.

## 2.2.- LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

### a. La acción municipal

Los Servicios Sociales municipales constituyen un sistema de protección consolidado que garantiza el reconocimiento de derechos y mejora la igualdad de oportunidades, la justicia y la cohesión social. Las personas se sitúan en el centro de nuestra atención, apostando por su autonomía bajo un modelo comunitario y de proximidad. Se centra en facilitar el acceso a los recursos a los sectores más vulnerables para aumentar sus posibilidades de una vida con mayor bienestar. El conflicto se sitúa en la distribución de los mismos.

La Delegación de Servicios Sociales ha incrementado su plantilla desde 2016 en un 70,6%. Este incremento de personal ha ido acompañado de un incremento de competencias importante.



Fuente: Memoria del Servicio de Bienestar Social e Integración. Periodo 2016-2023

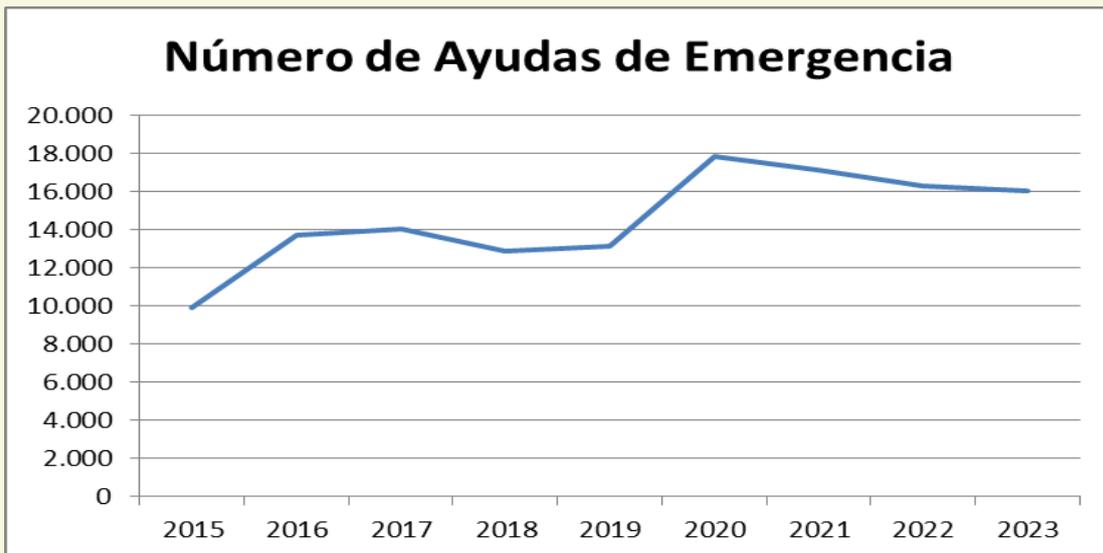
Por su parte, el presupuesto de la Delegación de Servicios Sociales presenta una tendencia al alza en los últimos años. En el año 2018 fue de 27.139.729,65 euros y ha ido aumentando hasta 45.106.287,79 euros que es el presupuesto del año 2023. Para el año 2024 los Servicios de Atención Primaria Básica y los de Atención Especializada cuentan con un presupuesto de 49.051.045,41 euros.



Fuente: Memoria del Servicio de Bienestar Social e Integración. Periodo 2016-2024

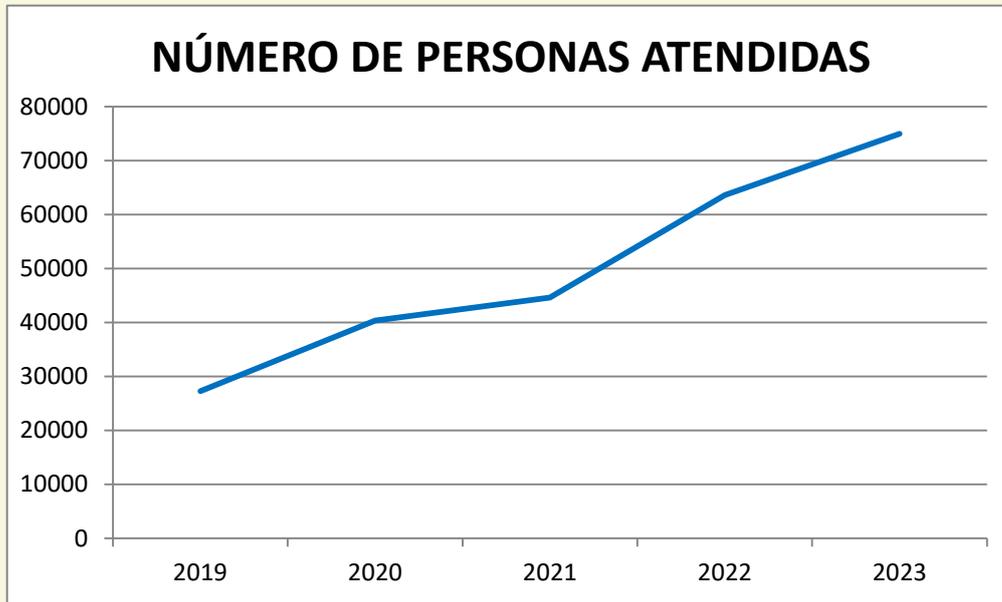
En lo que respecta a la evolución de los últimos años de las situaciones atendidas se presentan las siguientes tendencias:

A pesar de que en la actualidad el giro de las políticas avanza hacia un reconocimiento de derechos superando el asistencialismo, la Delegación de Servicios Sociales sigue gestionando un gran número de prestaciones económicas de emergencia sin las cuales sería imposible dar respuesta a situaciones de extrema necesidad e inmediatez. Éstas han aumentado un 64% en el periodo 2015-2023.



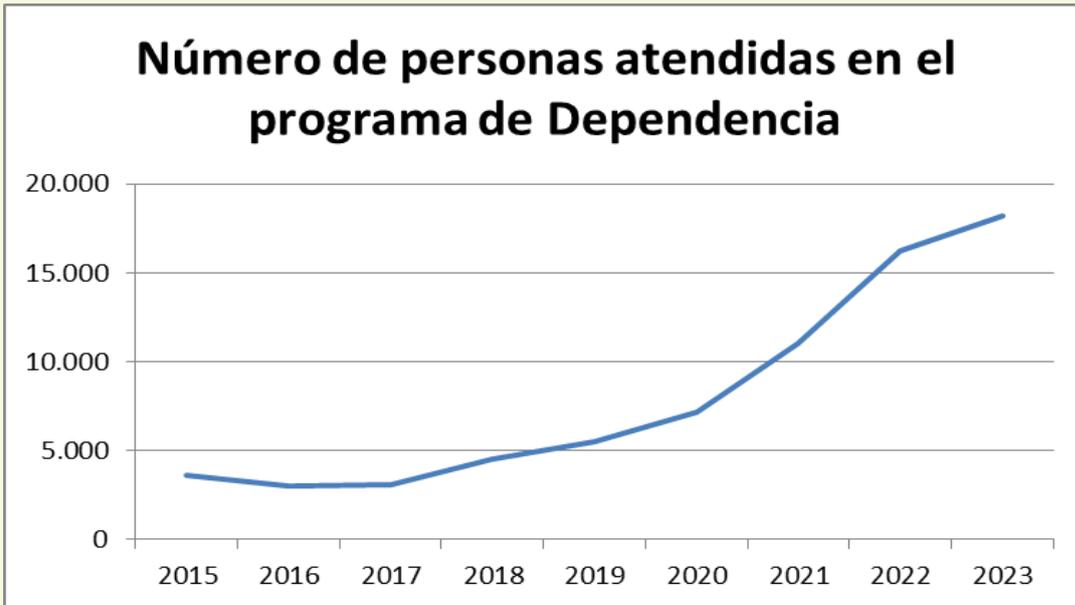
Fuente: Memoria del Servicio de Bienestar Social e Integración. Periodo 2015-2023

En cuanto a las personas atendidas en los Servicios de Atención Primaria de los CMSS se observa la clara feminización del perfil de atención. Además, el número de personas atendidas se ha ido incrementando exponencialmente con los años, no sólo por la mayor demanda, sino también por la mejora en la cobertura integral que ofrece el sistema.



Fuente: Memoria del Servicio de Bienestar Social e Integración. Periodo 2019-2023

Del mismo modo, las personas beneficiarias de los Servicios Domiciliarios han aumentado en torno a un 33% durante el periodo 2015-2023. Además, se observa que la gran mayoría son mujeres. En cuanto al Programa de Dependencia la tónica es la misma ya que guarda relación con lo señalado anteriormente. El número de personas atendidas, mayoritariamente mujeres, ha aumentado un 400% en el periodo 2015-2023, cifra que nos habla de la consolidación del sistema.



Fuente: Memoria del Servicio de Bienestar Social e Integración. Periodo 2015-2023

En relación a las personas con discapacidad se equiparan los datos en cuanto a sexo, pero sobresale que en los últimos años el número de personas con certificado de discapacidad ha aumentado considerablemente siendo mayoritaria la franja de discapacidad reconocida entre un 33 y un 64%.



Fuente: Memoria del Servicio de Bienestar Social e Integración. Periodo 2019-2023

Dentro de los contenidos de los programas de Inserción Social y Laboral sobresale la Renta Valenciana de Inclusión (RVI) que se ha ido consolidando durante los últimos años como una prestación fundamental en la lucha por la inserción social desde diferentes esferas y

competencias de intervención. El número de prestaciones se ha duplicado en los últimos años así como los presupuestos asignados a las mismas y, en este caso, también las mujeres son mayoritarias a la hora de recibir esta prestación o cuanto menos aparecer como titular de la misma.

Experimentan también un notable incremento los programas de Atención Social a la Exclusión, las actuaciones en materia de desahucios y las atenciones a personas en situación de sinhogarismo.

## **b. La organización**

Los Servicios Sociales Municipales de Atención Primaria han enfrentado, durante su trayectoria, momentos de crisis, de cambios, adaptaciones constantes vinculadas en gran medida a los nuevos riesgos sociales y a las crisis económicas y sanitarias que han supuesto un incremento de la pobreza y la exclusión social, así como nuevas necesidades sociales emergentes y nuevos perfiles de atención. Estos cambios estructurales de nuestra sociedad han originado no sólo un volumen grande de necesidades, y con ello un incremento de la demanda potencial, sino que la aparición de estos nuevos perfiles vulnerables ha tensionado la capacidad protectora del nivel primario de Servicios Sociales, que se ha centrado en paliar y no en transformar o prevenir situaciones de riesgo y vulnerabilidad. Con todo, la perspectiva de futuro constituye una ventana de oportunidad para su consolidación como un pilar fuerte del Sistema de Bienestar.

Por otra parte, al constituir la puerta de entrada, acogida y posterior derivación al nivel secundario, los Servicios Sociales de Atención Primaria responden reactivamente a las cambiantes necesidades y riesgos sociales, siendo muy dependientes de las demandas más urgentes que concentran toda su atención en detrimento de las situaciones de vulnerabilidad más estructurales, duraderas y mantenidas en el tiempo<sup>9</sup>.

Una cuestión no menor es el importante cambio que introduce la nueva normativa en cuanto a la universalización del sistema y al cambio de percepción que ha experimentado la ciudadanía respecto de los Servicios Sociales como un sistema inserto en el contexto de los sistemas de Bienestar.

En este contexto social y normativo, los Servicios Sociales municipales en los últimos años presentan las siguientes debilidades y fortalezas.

---

<sup>9</sup> Martínez, L. y Pérez, B. (2017). El modelo de Atención Primaria de Servicios Sociales a debate dilemas y reflexiones profesionales a partir del caso de Navarra, *Cuadernos de Trabajo Social* 31(2), 333-343.

## DEBILIDADES DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

### Respecto al personal:

- Necesidad de dotar a las plantillas de acuerdo a las necesidades actuales de los Servicios Sociales.
- Los profesionales de la atención primaria podrían ser insuficientes para atender la demanda de un sistema universalizado. Redistribución frecuente del esquema organizacional.
- Necesidad de cubrir vacantes y bajas de larga duración.

### Respecto a la formación:

- Necesidad de planificar una formación continuada y escalonada del personal.
- Necesidad de formación específica en nuevas metodologías de intervención.

### Respecto a los espacios e infraestructuras:

- Necesidad de creación de nuevas infraestructuras.
- Necesidad de adecuar los espacios de acuerdo al volumen de población atendida por los Servicios Sociales.
- Necesidad de nuevos espacios que permitan la intervención comunitaria.

### Respecto a la intervención:

- Necesidad de simplificar los procedimientos de tramitación de prestaciones .
- Mejora de los instrumentos de diagnóstico e intervención preventiva.
- Necesidad de desarrollar la acción grupal y comunitaria así como el trabajo interdisciplinar.
- Necesidad de desarrollar estrategias y actuaciones que permitan disminuir las listas de espera.
- Necesidad de desarrollar programas de acción grupal y comunitaria.
- Necesidad de adaptación a la rápida evolución de la demanda. Cambios y transformaciones en el contexto y en el perfil de la intervención.

**Respecto a la organización:**

- **Asunción de competencias impropias.**
- **Dificultades para la articulación de servicios específicos por áreas.**
- **Necesidad de incrementar la optimización de servicios y su capacidad de respuesta.**
- **Necesidad de una reorganización territorial y un mayor equilibrio entre las diferentes áreas de Servicios Sociales.**

**Respecto a la coordinación:**

- **Necesidad de desarrollar espacios e instrumentos estables de coordinación interadministrativa.**
- **Necesidad de establecer flujos de comunicación interna.**
- **Necesidad de establecer un protocolo de acceso directo urgente a recursos especializados.**

**Respecto a las TICS:**

- **Necesidad de adaptar la intranet de ambos Servicios a las necesidades del personal.**
- **Necesidad de mejorar la interoperabilidad entre los aplicativos de la GVA.**
- **Necesidad de mejorar los procesos en las prestaciones de gestión compartida.**
- **Necesidad de integración y mayor optimización de Socyal.**

## FORTALEZAS DE SISTEMA

### Respecto al personal:

- Se han mejorado notablemente las ratios profesionales en la atención primaria
- Incorporación de diferentes perfiles profesionales, considerando como obligatorios educación social, psicología, trabajo social, técnico de integración social, técnico/a jurídico/a y apoyo administrativo.
- Elevado compromiso y motivación de las personas profesionales. Equipos cohesionados y resilientes.
- Multidisciplinariedad en los equipos.
- Destaca el buen clima laboral.

### Respecto a la intervención:

- Calidad y proximidad de la atención prestada.
- Esfuerzo constante para reducir las listas de espera.
- Implantación de la atención personalizada a las personas usuarias.
- Superación de la visión asistencial de los Servicios Sociales.
- Avances en la universalidad de acceso al SPVSS.
- Eficiencia y eficacia en la atención inmediata a las personas usuarias especialmente en las situaciones de urgencia.
- Se incorpora y prioriza la prestación profesional.
- Capacidad para detectar y entrenar nuevas fortalezas en las personas usuarias.
- En los centros ocupacionales se trabaja para potenciar la autonomía personal y la inclusión social mediante programas de intervención terapéutica.
- Introducción sólida de itinerarios de inserción sociolaborales.

### Respecto a la formación:

- Incremento cualitativo y cuantitativo de la oferta de formación.
- Incorporación de formación específica para los profesionales de Servicios Sociales

### Respecto a la organización:

- Consolidación del sistema de gestión de calidad.
- Estabilidad financiera a través del contrato Programa.
- Red de centros distribuidos geográficamente con tendencia a la equidad territorial.
- Aumento de la cartera de servicios y programas.
- Medición del nivel de satisfacción de las personas usuarias.
- Se pone en valor el volumen de gestión realizado derivado de nuevas competencias e incrementos presupuestarios.

### Respecto a la coordinación:

- **En las diferentes áreas se realiza un esfuerzo para la coordinación de los equipos profesionales.**
- **Mejor coordinación con el tercer sector.**
- **Mejor coordinación con otros servicios municipales.**

### **RETOS DE FUTURO**

- Incrementar la optimización de los servicios y ampliar la capacidad de respuesta de los Centros de Servicios Sociales y el resto de recursos del sistema.
- Afrontar la diversidad y complejidad de situaciones de necesidad y de perfiles poblacionales.
- Organizar tanto la estructura como las actuaciones de ambos Servicios de acuerdo con la normativa reglamentaria.
- Adecuar los recursos humanos y económicos a las necesidades existentes.
- Aprovechar sinergias con el tejido asociativo y una ciudadanía activa y participativa.
- Aprovechar el desarrollo y aprovechar las sinergias con otros ámbitos del sistema público con el objeto de mejorar la intervención y la asistencia a la ciudadanía.
- Aplicar las Tecnologías de la Información y Comunicación para desarrollar procedimientos de gestión más ágiles.
- Desarrollar experiencias innovadoras en el ámbito de los Servicios Sociales.

# RETOS DE FUTURO

## PLAN 2024 -2026



### 3.- METODOLOGÍA Y PARTICIPACIÓN

Según queda recogido en el Título III de la ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos y en el Decreto 34/ 2021 de 26 de febrero, de Regulación del Mapa de Servicios Sociales, la planificación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se desarrollará a través de Planes estratégicos zonales. Siguiendo ese mandato, el Municipio de València de acuerdo a la mapificación realizada y a la definición de 13 áreas de Servicios Sociales hubiese debido desarrollar planes estratégicos para cada una de las áreas, no obstante y siguiendo el criterio lógico de la no fragmentación de la ciudad y de la homogeneidad en la aplicación de las políticas municipales de Servicios Sociales se opta por desarrollar un único Plan estratégico que incluya un diagnóstico diferencial de las áreas y acciones acordes a los diferentes análisis realizados.

Por otra parte, en la elaboración de este Plan se ha optado por una metodología mixta de carácter cuantitativo y cualitativo basada tanto en la utilización de fuentes primarias y secundarias como en informantes directos con el objetivo de conocer de la manera más acertada posible cual es la realidad del municipio, la situación de los Servicios Sociales municipales y cuáles son las líneas de trabajo a desarrollar durante los próximos tres años.

Así pues podemos decir que dos han sido las dimensiones de referencia que se han tenido en cuenta:

- **Dimensión técnica e institucional:** En el contexto de la planificación estratégica se ha tenido en cuenta la visión técnica, el rigor, la fiabilidad y la viabilidad de los objetivos y acciones que se enuncian.
- **Dimensión participativa:** En la elaboración del Plan se han tenido en cuenta las problemáticas y las necesidades derivadas de la intervención social como eje fundamental a la hora de vertebrar la participación. La consulta participativa se ha materializado a través de técnicas de consulta grupal que dan cuenta de la situación y necesidades de nuestros equipos de trabajo.

#### Equipo responsable

La responsabilidad de la elaboración del Plan Estratégico de Servicios Sociales corresponde a la Delegación de Servicios Sociales a través de la Sección de Planificación e Innovación.

Sus funciones han sido las de recopilación, análisis y síntesis de documentación técnica, incluyendo instrumentos de planificación propios, normativa aplicable, planes y estrategias municipales en diferentes materias vinculadas a los Servicios Sociales, así como referencias bibliográficas y de planes de otros municipios.

Igualmente, este equipo ha sido el encargado de la recogida y ordenación de datos cuantitativos y cualitativos y de fuentes de información primaria de interés, así como de la producción de datos e información propias.

Por último, se ha elaborado y redactado el borrador del Plan para someterlo a revisión y aprobación por parte de la Delegación de Servicios Sociales.

## **Proceso participativo**

La participación se ha diseñado en tres ámbitos fundamentales:

### **Territorial.**

Se han diseñado sesiones de trabajo con cada una de las direcciones de las Áreas de Servicios Sociales y con una representante del ente autonómico (supervisora del Departamento).

A su vez, cada una de las direcciones organizó sesiones de trabajo con los equipos de los diferentes CMSS.

La dinámica de las sesiones fue el debate de las dificultades y fortalezas de cada una de las áreas, así como la realización de propuestas de mejora.

### **Delegación de Servicios Sociales**

En una primera fase se da traslado de las conclusiones elaboradas por las diferentes Áreas de Servicios Sociales.

En una segunda fase se realiza una sesión cuya dinámica es trabajar sobre un análisis DAFO al objeto de consensuarlo.

### **Entidades del tercer Sector**

Se utilizan fuentes secundarias, puesto que se ha realizado durante el año 2023 un estudio de las entidades del tercer sector y el voluntariado de la ciudad de Valencia.

## **Elaboración del borrador del Plan**

A finales de 2023 se redacta el primer borrador del Plan y se somete a revisión del conjunto de la Delegación de Servicios Sociales para la incorporación de propuestas y redacción definitiva.

Las propuestas recogidas se incorporan según criterios de competencia, oportunidad y disponibilidad y queda conformado el texto definitivo.

Por último, se realiza el trámite administrativo para su aprobación por los órganos municipales competentes.

# 4 - MISIÓN, VISIÓN, Y PRINCIPIOS INSPIRADORES DEL PLAN

## 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, acompañando a las personas a lo largo de su ciclo vital y promoviendo junto a ellas la integración, la inclusión social y la superación de sus necesidades.

Esta misión prevé tres ámbitos de intervención:

- La autonomía
- La autodeterminación del proyecto de vida.
- Las relaciones familiares y comunitarias.

## Visión

Los Servicios Sociales municipales 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. Se han de articular de manera que acompañe a las personas a lo largo de su ciclo vital. Deben ser proactivos, con carácter universal, accesible y equitativo y deben potenciar la intervención en el entorno más próximo a la ciudadanía.

## Valores y principios rectores

La cultura ética y de calidad de los Servicios Sociales municipales, se fundamenta en el compromiso y responsabilidad con cada persona, en el respeto a su dignidad y autonomía para tomar decisiones y trabajar para conseguir una ciudad más justa, igualitaria e inclusiva. Es una cultura de ética de los cuidados y de la intervención social. Es decir, la aplicación de la ética en este ámbito tiene como objetivos conseguir una aplicación correcta de los procedimientos y programas, así como garantizar una accesibilidad y distribución racional de los recursos y las prestaciones, orientada, no sólo al derecho a la asistencia, sino también al logro de la máxima autonomía posible de las personas usuarias y al logro del derecho a la participación y gestión de los servicios.

Los principios de actuación de los Servicios Sociales municipales son los establecidos en la Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana.

## **1. Principios de carácter general y transversal.**

a) Universalidad. Se garantizará el derecho a los Servicios Sociales en condiciones de igualdad, accesibilidad universal y equidad a todas las personas con residencia efectiva en todo el territorio de la Comunitat Valenciana.

b) Responsabilidad pública. Los poderes públicos garantizarán la existencia y mantenimiento de un Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales por medio de la dotación de personal, recursos técnicos y financieros, de las infraestructuras y equipamientos necesarios para asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos.

c) Responsabilidad institucional en la atención. Se garantizará la continuidad de la atención a las personas usuarias por todos los medios al alcance de la institución, durante el período en que la precisen.

## **2. Principios orientadores de la intervención.**

a) *Prevención*. Los Servicios Sociales municipales deberán realizar un esfuerzo para desarrollar la intervención con un enfoque preventivo y actuarán preferentemente sobre las causas que originan las necesidades sociales.

b) *Promoción de la autonomía y desarrollo personal*. Se facilitarán los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales.

c) *Promoción de la inclusión y de la cohesión social*. Se favorecerán las condiciones necesarias para desarrollar y consolidar los vínculos sociales de las personas, familias o unidad de convivencia y los grupos en el ámbito de la comunidad, como herramientas para la transformación social.

d) *Atención centrada en la persona e integral*. La persona situada en el centro de la atención y del proceso de intervención social, teniendo en cuenta, en cada momento de su ciclo vital, los aspectos esenciales que configuran su realidad. Partiendo de la consideración del conjunto de necesidades personales, familiares y sociales, la intervención proporcionará cuantos medios se precisen, integrándolos para dar respuestas unificadas e individualizadas a cada persona. Todos los recursos deben articularse de forma que puedan ofrecer respuestas flexibles y adecuadas a sus necesidades y preferencias y que puedan abordar la diversidad, personalizando la atención a través de intervenciones que respeten la dignidad, los derechos, las necesidades, las preferencias, los valores y las experiencias de las personas.

e) *Continuidad en la atención*. Siempre que las personas lo requieran, por las características de las necesidades sociales que presenta, recibirán atención durante el tiempo que se estime necesario y contarán con una persona profesional de referencia que realizará el seguimiento de las intervenciones puestas en marcha y que garantizará la coherencia de las actuaciones y la interlocución con la persona.

f) *Empoderamiento*. Promoción de la autonomía personal. La finalidad de las intervenciones es contribuir al pleno desarrollo y realización de las personas y la participación

en su entorno social. Partiendo de sus capacidades y considerando la libertad de elección en el desarrollo de sus proyectos vitales, la intervención ha de promover que sean protagonistas de sus propios procesos de cambio, prestando los apoyos necesarios.

g) *Perspectiva comunitaria*. Todas las intervenciones que se realicen desde los Servicios Sociales estarán orientadas al desarrollo comunitario en todos sus ámbitos, fomentando los valores de la participación, el respeto, la convivencia y la solidaridad.

### **3. Principios de carácter metodológico.**

a) *Orientación centrada en la persona*. Se garantizará la atención social personalizada, integral y continua, a partir de una intervención holística y favoreciendo una actuación transversal y coordinada.

b) *Promoción de la intervención y la integración*. Se procurará la utilización de las prestaciones para el mantenimiento de la persona en su medio convivencial y comunitario.

c) *Interdisciplinariedad de las intervenciones*. Se procurará el trabajo en equipo y la interacción de las aportaciones de las diversas profesiones del ámbito de la intervención social.

d) *Calidad y profesionalidad* en la provisión de los servicios.

e) *Mínima restricción* de la movilidad personal y de la plena conciencia.

### **4. Principios de gestión de carácter territorial, administrativo y organizacional.**

a) *Eficiencia y eficacia*. Los poderes públicos garantizarán la consecución de los objetivos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales haciendo un uso eficiente y eficaz de los medios disponibles para satisfacer las necesidades sociales.

b) *Descentralización, desconcentración, enfoque municipalista y de proximidad*. Se primará la atención a la persona en su entorno comunitario.

c) *Equidad territorial*. Los Servicios Sociales municipales garantizarán el acceso al Sistema de Servicios Sociales. Compensarán los desequilibrios territoriales considerando especialmente las zonas y áreas con altas tasas de vulnerabilidad, envejecimiento y dispersión.

d) *Participación* en los Servicios Sociales.

e) *Planificación y evaluación* de las prestaciones.

f) *Colaboración, coordinación y cooperación* con otros sistemas y servicios públicos

g) *Innovación*: se promoverá la investigación, la innovación y el uso de las nuevas tecnologías de la información para mejorar la actuación de los Servicios Sociales municipales.

# 5. LÍNEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS Y ACCIONES

A la hora de hablar de planificación debemos remitir a aquellos niveles operativos que permiten organizarla. Las líneas estratégicas ordenan la planificación, estructurándola a modo de ejes temáticos y propositivos desde una conceptualización amplia e inclusiva. A continuación, a un nivel intermedio, los objetivos van dando concreción a las líneas estratégicas y al mismo tiempo agrupan acciones que responden a premisas comunes. Por último, las acciones responden a las proposiciones más concretas, aquellas que son medibles y cuantificables a través del ejercicio de seguimiento y evaluación de resultados.

En esta planificación los niveles operativos están alineados con la legislación aplicable en materia de Servicios Sociales, así como con la investigación y la práctica profesional. Además, a nivel interno, es decir, desde la propia organización, este plan se alinea con los objetivos de la Delegación de Servicios Sociales a través de sus objetivos específicos del Factor 1 de la Carrera Profesional y, por extensión, con aquellos ejercicios de planificación municipal que forman parte del marco estratégico del Ayuntamiento de València para los próximos años.

## LÍNEA ESTRATÉGICA 1. CONSOLIDACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMO REFERENTE PARA LA CIUDADANÍA

La consolidación del sistema es un trabajo decisivo para el futuro de los Servicios Sociales. La ley de 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana garantiza el acceso a las prestaciones, servicios, recursos y programas existentes, avanzado hacia la consolidación de los Servicios Sociales como referente.

La adaptación al marco institucional y normativo y la mejora continua del acceso a la información por parte de la ciudadanía suponen dos de los ejes fundamentales a la hora de entender esta línea estratégica. Además, este esfuerzo se acompaña de la necesaria colaboración y coordinación con el resto de agentes institucionales y entidades sociales que conforman el sistema.

**Objetivo 1.1<sup>10</sup>- Adaptar los Servicios Sociales del Ayuntamiento de València al marco institucional y normativo de referencia**

La adaptación de la Delegación de Servicios Sociales al marco institucional y normativo de referencia supone un esfuerzo por adecuar todas las dimensiones de la intervención social a las condiciones y criterios establecidos por la regulación propia del sistema de Servicios Sociales.

**Objetivo 1.2<sup>11</sup>- Facilitar el acceso a la información a la ciudadanía así como a los recursos y programas existentes**

El acceso a la información actualizada y a los recursos y programas existentes favorece la centralidad de la persona en el sistema, garantizando sus derechos, ofreciendo una atención continuada a lo largo de su ciclo vital, y con acompañamiento por parte de las personas profesionales.

**Objetivo 1.3<sup>12</sup>- Acercar los Servicios Sociales municipales a otros sistemas, agentes institucionales y entidades sociales para establecer relaciones de colaboración y coordinación**

La coordinación, colaboración y cooperación entre agentes y entidades de manera operativa y sistematizada construye una interdependencia cada vez más visible y necesaria, a fin de estructurar la organización y de conferirle la imagen de un verdadero sistema de protección social.

---

<sup>10</sup> El objetivo 1.1 se alinea con los objetivos específicos de la carrera profesional de los CMSS (11, 12,13, 14, 15), de la Sección de Planificación e Innovación (1,5), de la Sección de Atención Primaria (2,4), de la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral (1), de la Sección de Atención a la Discapacidad, de la Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación y de la Sección de Menor.

<sup>11</sup> El objetivo 1.2 se alinea con los objetivos específicos de la carrera profesional de los CMSS (1), de la Sección de Atención Primaria (5) y de la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral, de la Sección de Atención a la Diversidad Funcional, de la Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación y de la Sección de Menor.

<sup>12</sup> El objetivo 1.3 se alinea con los objetivos específicos de la carrera profesional de los CMSS (14,15), de la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral (1,2,3,4,5) y de la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral, de la Sección de Atención a la Diversidad Funcional, de la Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación y de la Sección de Menor.

ACCIONES	AGENTE RESPONSABLE	EJECUCIÓN
<b>OBJETIVO 1. 1. ADAPTAR LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA AL MARCO INSTITUCIONAL Y NORMATIVO DE REFERENCIA</b>		
1.1.1. Aprobación y publicación de la normativa municipal necesaria para la adaptación de las prestaciones sociales en el marco de los derechos establecidos en la legislación autonómica	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
1.1.2. Recopilación en cuadro de mando de datos relevantes de la evolución de los Servicios Sociales municipales con series de, al menos, cuatro años consecutivos	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
1.1.3. Colaboración y participación en planes transversales de los distintos Servicios del Ayuntamiento que contemplen acciones que sean de competencia de Servicios Sociales (Salud, Igualdad, Vivienda...)	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
1.1.4. Estudio para una nueva redistribución territorial de la Atención Primaria Básica en la ciudad. Para eso se tendrán en cuenta factores demográficos, tasas de pobreza y vulnerabilidad, inmigración, desocupación, riesgo de desprotección de menores, violencia contra las mujeres, etc. Posibilitando nuevos centros (CMSS).	Delegación de Servicios Sociales Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
1.1.5 Ejecución de las obras para un nuevo Centro de Servicios sociales en Russafa (Nave 4)	Delegación de Servicios Sociales Servicio de Atención Primaria	Por determinar
1.1.6 Ejecución de las obras para un nuevo Centro de Servicios sociales en Benicalap	Delegación de Servicios Sociales Servicio de Atención Primaria	Por determinar
1.1.7 Puesta en funcionamiento de un inmueble municipal para la mejora en la atención a personas dependientes (Àngel Guimerà)	Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales	Por determinar
1.1.8. Ajuste del Catálogo de Servicios municipales a la nueva normativa, dotando de recursos profesionales a cada Área según las necesidades reales de cada una.	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios

1.1.9. Desarrollo e implementación de la Acción Comunitaria mediante la creación de un grupo motor y la dotación presupuestaria para el desarrollo de actuaciones.	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios
1.1.10. Reformulación del sistema de Acogida de personas inmigrantes de la Atención Primaria Básica según el marco normativo de referencia	Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación	Medios propios

## **OBJETIVO 1. 2. FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA ASÍ COMO A LOS RECURSOS Y PROGRAMAS EXISTENTES**

1.2.1. Revisión de forma periódica la información de la web municipal a fin de mantenerla actualizada e incluir nueva información de interés para la ciudadanía o para otros agentes. Recopilar y disponer datos anuales de actuaciones realizadas	Delegación de Servicios Sociales  Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación	Medios Propios
1.2.2. Actualización de las Cartas de Servicios publicadas que describen y concretan las prestaciones locales y ratifica en la localidad, las que establece la Ley Autonómica, entre ellas la del Centro de Atención a Personas sin Techo (CAST), ya en trámite	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
1.2.3. Elaboración de nuevas ordenanzas municipales de las Prestaciones Económicas Individualizadas (PEIs), Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Menjar a domicili para poder priorizar a los colectivos más vulnerables, mujeres entre otros	Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales	Medios Propios
1.2.4. Dotación suficiente de las PEIs como derecho subjetivo para garantizar la cobertura de las necesidades mínimas	Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales	Medios Propios

1.2.5. Creación de instrumentos para favorecer el acceso a la información a personas y colectivos en situación de vulnerabilidad social y exclusión social (página web, chat en whatsapp, servicios de acogida e información de los CMSS, CAI, CAST, etc.)	Delegación de Servicios Sociales	Medios Propios
1.2.6. Servicio de información básica además de traducción e interpretación multilingüe telefónico y presencial para la población extranjera sin recursos	Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación	75.000€ anuales desde 2025. 150.000€
1.2.7. Desarrollo de actuaciones que favorezcan disponer de inmuebles adecuados para integrar CMSS, realizando traslados y aperturando nuevos centros	Delegación de Servicios Sociales	Por determinar
1.2.8 Incorporación de proyectos destinados a eliminar la brecha digital, en la convocatoria de Subvenciones de Acción Social	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	El de la convocatoria de subvenciones de Acción Social
1.2.9 Estudio de mejora de la accesibilidad digital en los trámites en línea	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
1.2.10 Acceso a la información sobre la concesión o denegación de las prestaciones de las personas interesadas mediante mensaje automático a los dispositivos móviles	Sección de Planificación e Innovación y Sección de Atención Primaria	Por determinar
1.2.11 Derogación del precio público del SAD municipal	Sección de Promoción de la Autonomía	Medios Propios
1.2.12 Unificación de la normativa aplicable a los Servicios Domiciliarios	Sección de Promoción de la Autonomía	Medios Propios
1.2.13 Análisis de la demanda de trámites en línea por parte de las personas usuarias	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
<b>OBJETIVO 1. 3. ACERCAR LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES A OTROS SISTEMAS, AGENTES INSTITUCIONALES Y ENTIDADES SOCIALES PARA ESTABLECER RELACIONES DE COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN</b>		

1.3.1. Elaboración de procedimientos y protocolos de atención y actuación consensuados con los equipos de la Atención Primaria e implementar su puesta en marcha, evaluando su desarrollo y aplicación	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
1.3.2. Promoción de 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 Cohesión e Inclusión Social	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
1.3.3. En el ámbito de las personas sin hogar, afianzamiento de la comunicación y coordinación operativa y funcional con otros Servicios municipales, otros sistemas y con las entidades del Tercer Sector. Elaboración conjunta de protocolos de intervención, como el de coordinación y derivación de casos entre CMSS-CAST-CAI	Sección de Atención Social a la Exclusión	Medios Propios
1.3.4. En el caso de la infancia y adolescencia vulnerable o en desprotección, impulso de la equidad e igualdad en cuanto a unidad de acción, unidad de criterios y carácter colegiado en la toma de decisiones	Sección de Menor	Medios Propios
1.3.5. Realización de un análisis exhaustivo de las funciones u responsabilidades de cada sistema involucrado en la atención a las personas en situación de vulnerabilidad, para detectar áreas de superposición o déficits de coordinación	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios
1.3.6. Desarrollo de protocolos de coordinación con entidades sociales y otros sistemas de protección, para definir roles y responsabilidades en la atención integral a las personas	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios propios

1.3.7. Establecimiento de fórmulas de colaboración con las entidades sociales que desarrollan proyectos de acción social dirigidos a personas y colectivos en situación de vulnerabilidad social o exclusión social, especialmente mujeres y menores en riesgo	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios
1.3.8. Incremento del presupuesto de la Convocatoria anual de subvenciones para el desarrollo de proyectos en el ámbito de la acción social	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios propios
1.3.9. Incorporación del actual Consejo Local de Inmigración e Interculturalidad -CLII- en el futuro Consejo Local de Inclusión Derechos Sociales	Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación	Medios Propios
1.3.10. Coordinación con los centros educativos a través del Programa Xarxa Apuja el To contra el Racisme para la prevención del racismo y la xenofobia	Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación	170.000€ anuales (Subvención nominativa)

## LÍNEA ESTRATÉGICA 2. ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON ENFOQUE PREVENTIVO Y COMUNITARIO

El modelo de atención y de intervención está basado en el enfoque **preventivo y comunitario** que exige un nivel muy importante de coordinación y cooperación con las personas y familias que atendemos, con la red de agentes sociales y también con la iniciativa social privada sin ánimo de lucro, en el ámbito de los Servicios Sociales.

La atención centrada en las personas se debe impulsar desde la estrategia y la prevención en el marco de la Atención Primaria sin olvidar la importancia del trabajo en red y la capacitación comunitaria.

### **Objetivo 2.1<sup>13</sup> - Avanzar en el modelo de atención centrada en la persona**

El modelo de atención centrada en la persona ha de valorar la autonomía y los lazos con la comunidad como oportunidades vitales, ha de reconocer la diversidad y generar respuestas e intervenciones personalizadas. Este tipo de atención debe ser paradigma de transparencia y

<sup>13</sup> El objetivo 2.1 se alinea con los objetivos específicos de la carrera profesional de los CMSS (1,2,3,4,5,9,10), de la Sección de Atención Primaria (1,4), de la Sección de Autonomía y Prestaciones (1) y de la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral, de la Sección de Atención a la Diversidad Funcional, de la Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación y de la Sección de Menor.

facilidad de acceso al sistema, fortaleciendo una intervención basada en instrumentos, diagnósticos, valoraciones y evaluaciones centradas en la persona como referente.

**Objetivo 2.2<sup>14</sup>- Impulsar una estrategia de Atención Primaria para la prevención de las situaciones de dependencia, exclusión y desprotección y promover la autonomía y las competencias de las personas**

El impulso de una estrategia de atención primaria debe comprender la prevención de la dependencia, la exclusión y la desprotección. A su vez debe dar respuesta a la universalidad de los derechos sociales y humanos de toda la ciudadanía promocionando la autonomía y las competencias.

**Objetivo 2.3<sup>15</sup>-Desarrollar la intervención comunitaria desde el trabajo en red y la capacitación de la comunidad**

La intervención comunitaria dentro del paradigma de la acción comunitaria debe impulsar y desarrollar formas de colaboración o de actuación conjunta con las entidades sociales que permitan avanzar en acciones preventivas frente a la dependencia, la vulnerabilidad, la exclusión y la desprotección.

<b>ACCIONES</b>	<b>AGENTE RESPONSABLE</b>	<b>EJECUCIÓN</b>
<b>OBJETIVO 2. 1. AVANZAR EN EL MODELO DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA</b>		
2.1.1. Capacitar al personal de Atención Primaria en los conceptos y metodologías de la Atención Integral Centrada en la Persona. Desarrollar herramientas y guías de buenas prácticas.	Delegación de Servicios Sociales	Medios Propios
2.1.2. Formación continua dirigida al personal técnico de la Atención Primaria sobre:	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
- La implantación del modelo de Atención Integral Centrada en la Persona	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	
- Detección de factores de riesgo y su confluencia en la intervención; existencia de menores o mayores, mujeres en situación de desprotección, diversidad funcional, salud mental, extranjería, etc.		
- Metodología de intervención para la inclusión social		

<sup>14</sup> El objetivo 2.2 se alinea con los objetivos específicos de la carrera profesional de los CMSS (5,6,7,8,9,10) de la Sección de Atención Primaria (1,2,3,4,5), de la Sección de Autonomía y Prestaciones (1,2,3,4,5), de la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral (3), de la Sección de Atención a la Diversidad Funcional, de la Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación y de la Sección de Menor.

<sup>15</sup> El objetivo 2.3 se alinea con los objetivos específicos de la carrera profesional de los CMSS (14,15), de la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral (1,2,3,4,5), de la Sección de Atención a la Diversidad Funcional, de la Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación y de la Sección de Menor.

- Acción comunitaria		
2.1.3. Creación y potenciación de la red de servicios y recursos sociales para las personas sin hogar, especialmente mujeres, reforzando la acogida desde la baja exigencia en los diferentes recursos de este tipo. (SAUS, Operación frío, Centre El Carme, Mussol, Rehoboth, otros centros de día...)	Sección de Atención Social a la Exclusión	Medios Propios
2.1.4. Generación de modelos de intervención orientados a favorecer el empoderamiento de las personas sobre sus propios procesos de inclusión y recuperación, basados en el enfoque de derechos y el respeto a la autonomía y la capacidad de las personas para tomar decisiones	Sección de Atención Social a la Exclusión	Medios Propios
2.1.5. Capacitación lingüística para familias de alumnado extranjero como forma de prevención de la exclusión y apoyo a la integración social, con especial atención a las mujeres y madres extranjeras	Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación	20.000€ anuales/MP con incorporación de profesionales
<b>OBJETIVO 2. 2. IMPULSAR UNA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PRIMARIA PARA LA PREVENCIÓN DE LAS SITUACIONES DE DEPENDENCIA, EXCLUSIÓN Y DESPROTECCIÓN Y PROMOVER LA AUTONOMÍA Y LAS COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS</b>		
2.2.1. Establecimiento en el Consejo Local de Inclusión y Derechos Sociales de grupos de trabajo zonales con carácter permanente e incorporar un grupo especializado en inmigración.	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Sección de Atención Primaria y Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación	Medios Propios
2.2.2. Garantía del acceso a la Renta Valenciana de Inclusión como derecho subjetivo de la persona, familia o unidad de convivencia para la cobertura de sus necesidades básicas en la Atención Primaria Básica.	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios
2.2.3. Garantía del derecho subjetivo a la inclusión social, mediante una prestación profesional que incluya el desarrollo de itinerarios personalizados de inclusión	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios

social.		
2.2.4. Convocatoria de ayudas destinadas a fomentar la creación de viviendas tuteladas para personas con discapacidad intelectual	Sección de Atención a la Diversidad Funcional	300.000 €
2.2.5. Formalización de convenios con entidades vinculadas a la cobertura de necesidades básicas de personas vulnerables	Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales	M.P
<b>OBJETIVO 2.3-DESARROLLAR LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA DESDE EL TRABAJO EN RED Y LA CAPACITACIÓN DE LA COMUNIDAD</b>		
2.3.1. Implementación del Consejo Local de Inclusión y Derechos Sociales a nivel local previsto en la ley autonómica, como forma de fomento de la participación comunitaria para el asesoramiento y la consulta en materia de Servicios Sociales	Delegación de Servicios Sociales Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios
2.3.2. Participación de los CMSS desde el Servicio de Acción Comunitaria en las acciones comunitarias desarrolladas en los barrios de sus zonas de intervención	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios
2.3.3. Firma de convenios de colaboración con colegios profesionales para el desarrollo de proyectos comunitarios que favorezcan la inclusión social de colectivos en situación de vulnerabilidad	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios
2.3.4. Impulso de proyectos piloto de intervención comunitaria desde los CMSS en colaboración con Entidades Sociales	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios
2.3.5. Desarrollo y supervisión de la ejecución de los contratos y convenios existentes en materia de menores. Proponer e impulsar nuevas líneas de colaboración o de actuación conjunta mediante nuevos convenios y/o contratos de servicios	Sección de Menor	1.789.000€ como presupuesto inicial sujeto a modificación
2.3.6. Promoción de la participación comunitaria en el diseño y planificación de las líneas de actuación con infancia vulnerable o en desprotección y con menores en conflicto con la ley	Sección de Menor	Medios Propios
2.3.7. Creación de espacios para la participación de las entidades colaboradoras con los Servicios Sociales municipales de familia y	Sección de Menor	130.000€ como presupuesto

menores, así como la elaboración de instrumentos que faciliten la participación efectiva		inicial sujeto a variación
2.3.8. Puesta en marcha del Servicio de Atención y Seguimiento para las personas con problemas de Salud Mental grave, desde un modelo comunitario de atención integral, orientado a la recuperación y plena inclusión, contando con su participación activa	Sección de Atención a la Diversidad Funcional- SASEM-	Medios propios
2.3.9 Elaboración de un diagnóstico participativo de la situación y necesidades de la población gitana de Valencia	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios
2.3.10 Establecimiento del Programa para la Igualdad y la Inclusión del Pueblo Gitano, con especial atención a las mujeres gitanas	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios
2.3.11 Impulso y consolidación de un espacio para el voluntariado social en la ciudad de Valencia, Casa del Voluntariado, en colaboración con la Plataforma del Voluntariado Social de la Comunidad Valenciana	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios
2.3.12 Desarrollo del Programa de Barrios Inclusivos en aquellos espacios de mayor vulnerabilidad social de las zonas básicas, fomentando la participación vecinal, la convivencia y la cohesión social	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral Sección de Planificación e Innovación Sección de Atención Primaria	Medios Propios
2.3.13 Promoción de Proyectos de Acción Social de Entidades del Tercer Sector Social dirigidos a colectivos en situación de vulnerabilidad y exclusión social y desarrollados en espacios de especial vulnerabilidad, a través de la convocatoria anual de Subvenciones	Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios

### LÍNEA ESTRATÉGICA 3. DETECCIÓN DE NUEVAS NECESIDADES EMERGENTES

Percibimos un importante cambio cualitativo sobre las necesidades atendidas en los Servicios Sociales. Hoy, las necesidades sociales están en todos los sectores de población y son más diversas y complejas.

Se constatan nuevas necesidades emergentes. Y por ello, parece necesario contar con diagnósticos y estudios que puedan darnos pistas para planificar nuestra actuación. También es importante: conocer experiencias de trabajo en otros Servicios Sociales que nos puedan servir

como referentes, identificar cuáles son aquellas situaciones, problemáticas, necesidades... que nos supone mayor dificultad en el abordaje y qué necesitamos para afrontar este nuevo escenario.

**Objetivo 3.1<sup>16</sup>- Crear un modelo proactivo capaz de detectar nuevas tipologías, necesidades y problemáticas emergentes**

La creación del modelo proactivo pasa por una atención y una intervención integral que incluya mecanismos capaces de inferir la aparición de situaciones emergentes. La proactividad y la detección de estas situaciones es un factor clave a la hora de entender el modelo.

**Objetivo 3.2<sup>17</sup>- Disponer de un sistema de información y análisis de las necesidades y su evolución**

La conexión digitalizada y la información personalizada, junto al acceso a aplicaciones informáticas interoperativas, constituyen uno de los retos capaces de homogeneizar la información y de hacerla transferible al análisis de las necesidades y su evolución longitudinal.

**Objetivo 3.3<sup>18</sup>- Fomentar estudio e investigaciones, ya sea desde los propios servicios o en colaboración con otras administraciones o entidades**

El estudio y la investigación se encuentran dentro de la estructura competencial de los Servicios Sociales locales, junto a la colaboración con otras administraciones y entidades. En este sentido la detección y estudio de las situaciones de necesidad revierte en la provisión y la gestión de los Servicios Sociales, la dotación de espacios, equipamientos y recursos.

ACCIONES	AGENTE RESPONSABLE	EJECUCIÓN
<b>OBJETIVO 3. 1. CREAR UN MODELO PROACTIVO CAPAZ DE DETECTAR NUEVAS TIPOLOGÍAS, NECESIDADES Y PROBLEMÁTICAS EMERGENTES</b>		
3.1.1. Creación de un Observatorio de Servicios Sociales mediante la recopilación de información, análisis y diagnóstico para comprender, explicar y predecir los fenómenos sociales relacionados con la población usuaria de Servicios Sociales	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios

<sup>16</sup> El objetivo 3.1 se alinea con los objetivos específicos de la carrera profesional de la Sección de Planificación e Innovación (4,5), de la Sección de Atención Primaria (1,5), de la Sección de Autonomía y Prestaciones (5) y de la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral, de la Sección de Atención a la Diversidad Funcional, de la Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación y de la Sección de Menor.

<sup>17</sup> El objetivo 3.2 se alinea con los objetivos específicos de la carrera profesional de los CMSS (1,2,3,4), de la Sección de Planificación e Innovación (5) y de la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral, de la Sección de Atención a la Diversidad Funcional, de la Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación y de la Sección de Menor.

<sup>18</sup> El objetivo 3.3 se alinea con los objetivos específicos de la carrera profesional de la Sección de Planificación e Innovación (2, 3,4) y de la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral, de la Sección de Atención a la Diversidad Funcional, de la Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación y de la Sección de Menor.

3.1.2. Establecimiento de acuerdos de colaboración entre los Servicios de Atención Especializada y de Vivienda	Sección de Atención Social a la Exclusión	Medios Propios
3.1.3. Puesta en marcha de un proyecto para la creación de un multi-centro municipal de alta tolerancia para personas sin hogar que pueda albergar diferentes tipos de sinhogarismo y con perspectiva de género	Sección de Atención Social a la Exclusión	A determinar
3.1.4. Impulso de mecanismos de denuncia de abusos sufridos por las personas en situación de sin hogar a través de la Oficina Municipal de No Discriminación (ONDIS) para la detección de los diferentes tipos de delitos de odio	Sección de Atención Social a la Exclusión	Medios Propios
3.1.5. Generación de información de las entidades de la iniciativa social que trabajan con menores, sobre la evolución de los datos y su análisis; así como análisis y conclusiones de los datos recabados en las aplicaciones departamentales sobre actuaciones con menores en situación de vulnerabilidad, riesgo o desamparo	Sección de Menor	Medios Propios
3.1.6. Impulso y apoyo al Grupo de Trabajo estable de Inmigración e Interculturalidad del futuro Consejo Local de Inclusión y Derechos Sociales	Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación  Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios
<b>OBJETIVO 3. 2. DISPONER DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y SU EVOLUCIÓN</b>		
3.2.1. Elaboración de la memoria anual de los Servicios como recopilación del conjunto del trabajo realizado en los Servicios Sociales municipales	Sección de Planificación e Innovación  Delegación de Servicios Sociales	Medios Propios
3.2.2. Elaboración de análisis, informes y diagnósticos que permita situar al observatorio como un centro de datos permanente	Sección de Planificación e Innovación  Delegación de Servicios Sociales	Medios Propios
3.2.3. Incorporación de los servicios de atención al público del CAI al uso de la aplicación informática SOCYAL, de forma que exista	Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación	A determinar

una unificación completa de datos de los Servicios Sociales municipales		
<b>OBJETIVO 3.3 FOMENTAR ESTUDIOS E INVESTIGACIONES, YA SEA DESDE LOS PROPIOS SERVICIOS O EN COLABORACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES O ENTIDADES</b>		
3.3.1. 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 Planificación e Innovación	Medios Propios
3.3.2. Estudios diagnósticos de zonas y barrios de la ciudad para el análisis y la posible detección de zonas vulnerables y sus características	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
3.3.3. Actualización bienal de un recuento nocturno de las personas sin hogar y las que se encuentran en asentamientos segregados para garantizar una adecuada atención desde los Servicios Sociales fomentando la participación de las entidades del Tercer Sector y de la ciudadanía	Sección de Atención Social a la Exclusión	Medios Propios
3.3.4. Como continuación del recuento de personas sin hogar, realización de encuentros periódicos que permitan exponer los resultados del diagnóstico social obtenido a partir del recuento nocturno así como crear un foro de debate, sensibilización y reflexión en torno al fenómeno de la exclusión residencial	Sección de Atención Social a la Exclusión	Medios Propios
3.3.5. Inclusión en convenios y contratos con entidades del Tercer Sector esfuerzos en la investigación y generación de conocimiento del sector del “sinhogarismo”	Sección de Atención Social a la Exclusión	Medios Propios

## LÍNEA ESTRATÉGICA 4. CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS

La calidad y las buenas prácticas deben ser objetivos imprescindibles 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.

**Objetivo 4.1<sup>19</sup> - Avanzar hacia la calidad y la excelencia con el objetivo de mejorar la atención a las personas**

El incremento de la calidad de los servicios que se prestan, ampliando la cobertura, mejorando la eficiencia y la atención a la ciudadanía para conseguir una atención integral basada en la idea de excelencia.

**Objetivo 4.2<sup>20</sup> - Incorporar medidas de mejora de la comunicación interna entre los Servicios para la consolidación de un sistema cohesionado y coordinado**

La incorporación de medidas de mejora de la comunicación interna construye un espacio común que favorece la comunicación permanente entre los equipos y en el que cada nodo de la red participa en su ámbito y asume las responsabilidades que le son propias.

**Objetivo 4.3<sup>21</sup> - Desarrollar buenas prácticas profesionales en el marco de la ética y la responsabilidad**

El desarrollo de buenas prácticas profesionales contribuye a la mejora de la calidad de las actuaciones, la eficacia de las intervenciones, el registro y difusión de las buenas prácticas y el fomento de la excelencia en el ejercicio profesional.

ACCIONES	AGENTE RESPONSABLE	EJECUCIÓN
<b>OBJETIVO 4. 1. AVANZAR HACIA LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA CON EL OBJETIVO DE MEJORAR LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>		
4.1.1. Determinación del grado de satisfacción de las personas usuarias respecto de los servicios y productos ofrecidos en los Centros de Atención Primaria (CMSS) el Centro de Atención a Personas sin Techo (CAST) y otros de atención directa a la ciudadanía.	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
4.1.2. Consolidación de certificados de sistemas de gestión de la calidad ISO, o implementación de modelos de calidad total EFQM, sellos de	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios

<sup>19</sup> El objetivo 4.1 se alinea con los objetivos específicos de la carrera profesional de los CMSS (11,12,13), de la Sección de Atención Primaria (5) y de la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral, de la Sección de Atención a la Diversidad Funcional, de la Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación y de la Sección de Menor.

<sup>20</sup> El objetivo 4.2 se alinea con los objetivos específicos de la carrera profesional de los CMSS (11,12,13), de la Sección de Planificación e Innovación (1), de la Sección de Atención Primaria (5) y de la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral, de la Sección de Atención a la Diversidad Funcional, de la Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación y de la Sección de Menor.

<sup>21</sup> El objetivo 4.3 se alinea con los objetivos específicos de la carrera profesional de los CMSS (6,7,8,11,12,13), de la Sección de Planificación e Innovación (5), de la Sección de Atención Primaria (5) y de la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral, de la Sección de Atención a la Diversidad Funcional, de la Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación y de la Sección de Menor.

excelencia, RSC o similares	Delegación de Servicios Sociales	
4.1.3. Establecimiento de la perspectiva de género en planes, programas, protocolos, informes o presupuestos que se redacten para la intervención con personas sin hogar	Sección de Atención Social a la Exclusión	Medios Propios
4.1.4. Mejora de la atención sanitaria que reciben las personas sin hogar a través del “Centre de Suport al CAST”	Sección de Atención Social a la Exclusión	Medios Propios
4.1.5. Previsión de planes de alojamiento de emergencia para las personas sin hogar en situaciones coyunturales de urgencia o bien para hacer frente a posibles catàstrofes. Apertura de un centro de alojamiento urgente para personas en riesgo de exclusión Calle Santa Cruz de Tenerife	Sección de Atención Social a la Exclusión	Medios Propios
4.1.6. Auditoría de la accesibilidad universal de los barrios de València	Sección de Atención a la diversidad funcional	250.000 €
4.1.7. Consolidación de la Central de Llamadas mediante el estudio y análisis de los datos de uso, como referente para la ciudadanía a la hora de conocer los recursos y las posibilidades del sistema de Servicios Sociales	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
4.1.8 Aprobación y publicación de la Carta de Servicios actualizada del CAST (Centro de Atención a Personas sin Techo)	Sección de Atención Social a la Exclusión	Medios Propios
<b>OBJETIVO 4. 2. INCORPORAR MEDIDAS DE MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE LOS SERVICIOS PARA LA CONSOLIDACIÓN DE UN SISTEMA COHESIONADO Y COORDINADO</b>		
4.2.1. Establecimiento de un protocolo de comunicación interna para la transmisión de la información	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
4.2.2. Creación de un protocolo de relación entre la Atención Primaria Básica y la Atención Primaria Específica	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
4.2.3. Aprobación de las normas de funcionamiento de las Comisiones propias de las Áreas de Servicios Sociales	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios

4.2.4. Actualización y seguimiento del protocolo de empadronamiento en situaciones especiales	Sección de Inmigración, Convivencia y Cooperación  Sección de Programas de Inserción Social y Laboral	Medios Propios
4.2.5 Simplificación de las resoluciones de aprobación o denegación de las PEIS a través de modificar y simplificar los modelos	Sección de Atención Primaria	Medios Propios
<b>OBJETIVO 4.3 DESARROLLAR BUENAS PRÁCTICAS PROFESIONALES EN EL MARCO DE LA ÉTICA Y LA RESPONSABILIDAD</b>		
4.3.1. Fomento y promoción del Comité municipal de Ética en Servicios Sociales	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
4.3.2. Promoción de la creación de un Repositorio de Buenas Prácticas que pueda hacerse extensible y replicable al conjunto de las Áreas que conforman el Sistema Valenciano de Servicios Sociales	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios
4.3.3. Creación de una Comisión para el seguimiento de este Plan, que tenga la capacidad de supervisar la correcta consecución del plan a lo largo de sus años de vigencia así como de auditar la evaluación final	Sección de Planificación e Innovación	Medios Propios

## 6.- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN

El seguimiento del Plan se realizará anualmente de forma interna a ambos Servicios, recogiendo las aportaciones pertinentes y el trabajo coordinado mediante una Comisión de Seguimiento creada a tal efecto. La Comisión estará formada por las Jefaturas del Servicio de Atención Primaria y el Servicio de Atención Especializada, por las Jefaturas de Secciones, así como por el/la representante de la Concejalía correspondiente que en cualquier caso podrá delegar su asistencia.

Los seguimientos del Plan se realizarán de manera anual mediante la recopilación y el análisis de datos de diversa índole, gracias a la creación de indicadores asociados a cada una de las acciones.

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 al final del periodo establecido para el Plan.

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

- El perfeccionamiento o mejora de lo planificado.
- La contribución para la realización de planificaciones futuras.
- La **transparencia**, propia de una administración pública al servicio de la ciudadanía.

## 7.- TRANSPARENCIA

Desde la perspectiva de la **transparencia**, y partiendo de la legislación estatal, las referencias básicas son la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre Reutilización de la Información del Sector Público, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y Garantía de los Derechos Digitales. A nivel autonómico, la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de 2013, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno de la Generalitat Valenciana se complementa con la Ley 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Generalitat Valenciana. Estas leyes señalan las primeras disposiciones en las que se fundamenta el Reglamento de Gobierno Abierto y Transparencia del Ayuntamiento de València que entró en vigor el 22 de julio de 2020. Posteriormente, a nivel autonómico se ha vuelto a legislar con la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunidad Valenciana; actualizando un concepto que es necesario para facilitar a la ciudadanía la información necesaria para poder fiscalizar la actividad pública.

Con todo, la transparencia transita pareja al ejercicio de rendición de cuentas, propio de una planificación que hace partícipe al conjunto de agentes sociales que, de un modo u otro, están implicados en el Plan, así como al conjunto de la ciudadanía. Así, se ofrecen las herramientas para contribuir al gobierno abierto al servicio de las exigencias ciudadanas que demandan cada vez más información rigurosa y contrastada a la hora de ejercer sus derechos. Para ello, el Plan estará disponible en la web municipal del Ayuntamiento de Valencia, así como los seguimientos anuales y la posterior evaluación final. Además, la información recabada en los seguimientos y en la evaluación se transmitirá al Consejo Local de Inclusión y Derechos Sociales de la ciudad de València a fin, no sólo de que sea conocedor del mismo, sino también para que sus integrantes puedan realizar aportaciones y propuesta. En definitiva, la evaluación del Plan es un acto de responsabilidad que la Corporación municipal adopta y a través del cual espera alcanzar y/o mejorar la participación, la transparencia y la rendición de cuentas.

## 8. ANEXOS

### 8.1- Informe de impacto de género

#### Descripción general del proyecto

##### **Denominación del proyecto**

Plan Estratégico de Servicios Municipales de València para el período 2024-2026.

##### **Órgano administrativo que la promueve**

Ayuntamiento de Valencia.

##### **Contexto de actuación del plan**

###### **Normativa de igualdad**

Respecto a la normativa referida a la valoración de impacto de género, podemos hacer mención a las siguientes normas como marco de referencia:

A nivel estatal:

La constitución Española, en el art. 9.2, al instar a que los poderes públicos promuevan las condiciones y remuevan los obstáculos al objeto de alcanzar una igualdad que sea “efectiva”. La igualdad como derecho fundamental: se trata de la denominada igualdad “formal” o igualdad “de trato” del artículo 14, al disponerse que “Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, a destacar de esta ley la transversalidad (art 15) y el enfoque dual de las políticas de género: específico y genérico, con políticas dirigidas a ambos sexos, lo que no impide que se contemplen acciones positivas para las mujeres.

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.

A nivel autonómico:

Ley 9/2003 para la Igualdad de Mujeres y Hombres de la Generalitat Valenciana. (Artículo 4 bis)

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".

Ley 8/2021, de 30 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2022 que indica en el preámbulo "los presupuestos para 2022 no tienen otro objetivo que dar continuidad y consolidar el gasto público vinculado a los servicios públicos fundamentales, la justicia social y económica y la igualdad de género"

Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana. En el preámbulo indica "los Servicios Sociales se definen amplia e intensamente bajo los principios de universalidad, globalidad, prevención, atención integral, interés superior de la persona menor de edad, transversalidad, solidaridad, dimensión comunitaria, atención personalizada, interdisciplinariedad, respecto a la diferencia y a la diversidad, subsidiariedad y seguridad jurídica, buscando como objetivos la inclusión social, la autonomía personal, la calidad y la participación ciudadana, y todo esto, aplicando la perspectiva de género."

DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, publicado el 22 de marzo de 2023 en el DOGV, por el que se regulan la Tipología y el Funcionamiento de los Centros, Servicios y Programas de Servicios Sociales, y su Ordenación dentro de la Estructura Funcional, Territorial y Competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

### **Objetivos generales del proyecto**

Garantizar la protección y la 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. Este plan pretende responder de forma flexible a las necesidades presentes y/o futuras de la ciudadanía.

### **Objetivos para promover la igualdad entre mujeres y hombres**

Identificar, prevenir y evitar la producción o el incremento de las desigualdades de género ya que un tratamiento igualitario, que no contenga discriminaciones directas, no produce, necesariamente, el mismo impacto sobre la vida de mujeres y hombres.

Las diferentes posiciones de partida y realidades de mujeres y hombres dificultan que se produzca un igual aprovechamiento de los beneficios derivados de la actuación de las políticas públicas y las normas y que el efecto para ambos sea equivalente.

### **Análisis de la pertenencia de género**

Las acciones contempladas en esta planificación abarcan diferentes ámbitos y perfiles poblacionales, siendo la cuestión de género un eje transversal a todos ellos. Los principales públicos objetivos de este Plan incluyen diferentes colectivos de población, así como perfiles socioeconómicos, de género, generacionales o de niveles educativos o características culturales. No hay un grupo homogéneo de población al que vaya a afectar el Plan y no a todas las personas afectará del mismo modo.

### **Conclusiones, recomendaciones y propuestas**

Este Plan garantiza el acceso a los recursos de Atención Primaria del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. El acceso al sistema y a las prestaciones son consideradas como un derecho subjetivo, en conformidad con la aplicación real y efectiva de los derechos sociales dispuesta en el artículo 10 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana. Este planteamiento permite recuperar la centralidad de la persona en todo el sistema, garantizando sus derechos y ofreciendo una atención continuada a lo largo de su ciclo vital.

Además, este planteamiento se acompaña del trabajo de las y los profesionales que componen los equipos interdisciplinarios de intervención. La perspectiva de género es transversal a todo el Plan, garantizando la igualdad entre mujeres y hombres.

## 8.2- Informe de impacto de infancia

### Descripción general del proyecto

#### **Denominación del proyecto**

Plan Estratégico de Servicios Municipales de València para el período 2024-2026.

#### **Órgano administrativo que la promueve**

Ayuntamiento de Valencia.

### Normativa de igualdad

La Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de Derechos y Garantías de la Infancia y la Adolescencia, da una nueva orientación a las políticas públicas dirigidas a la promoción de los derechos de la infancia y la adolescencia. La ley se centra en la protección de los intereses superiores de los niños, niñas y adolescentes que viven en el territorio valenciano.

### Objetivos generales del proyecto

Garantizar la protección y la 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. Esta planificación pretende responder de forma flexible a las necesidades presentes y/o futuras de la ciudadanía.

#### **Objetivos para promover los derechos de la infancia**

La planificación estratégica se estructura a través de líneas, objetivos y acciones que contemplan de manera transversal e integral los derechos de la Infancia y la adolescencia en el ámbito de los Servicios Sociales. Este desarrollo fomenta y protege los derechos de la infancia y la adolescencia. La planificación contribuye a mejorar las condiciones de vida de los niños,

niñas y adolescentes, mediante la promoción y la implementación de políticas municipales eficaces que garanticen su desarrollo integral con un enfoque basado en los derechos.

### **Análisis de la pertinencia. Conclusiones, recomendaciones y propuestas**

La planificación estratégica incide positivamente en la igualdad de Derechos de la Infancia y la Adolescencia al recoger una perspectiva acorde con la normativa y la práctica de reconocimiento, igualitaria e inclusiva sobre esta materia.

La infancia y la adolescencia constituyen una etapa de la vida que se sitúa como una intersección sobre las demás variables que definen el perfil de los individuos y grupos que componen la sociedad. Así, la edad, el género, la orientación sexual afectiva, la condición socioeconómica, la adscripción cultural y étnica y la diversidad se superponen formando una particular definición de necesidades y derechos a proteger.

La planificación estratégica contribuirá a considerar a la Infancia y a la adolescencia como sujeto de derechos que deben ser protegidos, contemplados y desarrollados. La infancia y la adolescencia son parte activa y presente de la sociedad en la que vivimos.

## 8.3- Fichas de seguimiento

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA: XX</b>			
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO N:X</b>			
<b>ACCIÓN X.</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<b>PERSONAS BENEFICIARIAS</b>			
<b>AGENTE RESPONSABLE</b>			
<b>OTROS AGENTES</b>			
<b>CRONOGRAMA</b>	2024	2025	2026
	X	X	X
<b>PRESUPUESTO</b>			
<b>INDICADORES</b>			
Generales		De género	
<b>OBSERVACIONES</b>			