

Plan Estratégico

Servicios Sociales de Petrer

(Versión resumida)



SISTEMA PÚBLICO
VALENCIANO DE
SERVICIOS SOCIALES



GENERALITAT VALENCIANA
VICEPRESIDENCIA Y CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. MARCO LEGAL Y NORMATIVO.....	4
3. MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS RECTORES.....	5
4. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL PLAN.....	7
4.1 RECOPIACIÓN Y ESTUDIO.....	7
4.2 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO.....	8
4.3 ELABORACIÓN.....	8
4.4 APROBACIÓN, REMISIÓN Y FORMACIÓN.....	8
5. DIAGNÓSTICO.....	9
5.1 COMPARATIVA DE NECESIDADES DE LOS SS.SS. 1998 – 2022.....	10
5.2 EVALUACIÓN INTERNA.....	10
5.3 EVALUACIÓN EXTERNA.....	10
5.4 CONCLUSIONES.....	11
6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y EQUIPO PROFESIONAL.....	14
7. CATÁLOGO DE SERVICIOS Y PRESTACIONES.....	17
7.1 ATENCIÓN PRIMARIA BÁSICA.....	17
7.2 ATENCIÓN PRIMARIA ESPECÍFICA.....	20
8. METODOLOGÍA DEL TRABAJO Y LA INTERVENCIÓN.....	21
9. COORDINACIÓN INTERNA.....	28
9.1 CON OTRAS CONCEJALÍAS.....	29
10. COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA.....	30
10.1 SERVICIOS DE SALUD.....	30
10.2 CENTROS EDUCATIVOS.....	30
10.3 SERVICIOS DE EMPLEO - LABORA.....	31
10.4 ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA.....	31
11. COLABORACIÓN CON EL TERCER SECTOR.....	31
12. LÍNEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS Y ACCIONES.....	32
12.1 GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA.....	32
12.2 INFORMACIÓN Y VISUALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA.....	37
12.3 COORDINACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES Y LA COLABORACIÓN CON EL TERCER SECTOR LOCAL.....	37
12.4 LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL Y LA PERSONA USUARIA.....	38
12.5 PREVENCIÓN Y ACCIÓN COMUNITARIA.....	40
12.6 RESUMEN LÍNEAS, OBJETIVOS Y ACCIONES.....	41
13. PRESUPUESTO ANUAL.....	42
14. PLANES TRANSVERSALES.....	43
14.1 PMICS - PLAN MUNICIPAL DE INCLUSIÓN Y COHESIÓN SOCIAL.....	43
14.2 II PMIO - II PLAN MUNICIPAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES.....	43
14.3 PLAN LGTBIQA+.....	44
14.4 I PLAN DE IGUALDAD DEL AYUNTAMIENTO DE PETRER.....	44
15. VIGENCIA, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN.....	45
16. ANEXOS.....	48
16.1 INFORME DE IMPACTO DE GÉNERO.....	48
16.2 INFORME DE IMPACTO EN LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA.....	48

1. PRESENTACIÓN

Las Cortes Valencianas aprobaron la **Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana** que supone un **cambio de paradigma**, reconociendo el derecho subjetivo de las personas dentro del ámbito de los servicios sociales; así como el reconocimiento de ser un sistema de interés general de acuerdo con el estatuto de autonomía de la Comunidad Valenciana y de carácter esencial, en coherencia con el artículo 128.2 de la Constitución Española.

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, ambos de la Comunitat Valenciana; **la planificación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se desarrollará a través de planes estratégicos de ámbito autonómico y zonal.**

Dentro del compromiso de mejora continua de los Servicios Sociales valencianos, los planes estratégicos de Servicios Sociales se convierten en **instrumentos de referencia dinámicos que fijan las líneas estratégicas, los objetivos y las actuaciones** necesarias para el cumplimiento de los fines del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, según se recoge en el art. 44 de la citada Ley.

Entendidos como verdaderos **mecanismos de ordenación y planificación**, todos los objetivos y actuaciones contenidas en los planes estratégicos de servicios sociales en la Comunitat Valenciana, deben **elaborarse con la participación de todos los agentes implicados** (administraciones locales, profesionales, agentes sociales, entidades del tercer sector de acción social, universidades, etc.), para cumplir con los principios de participación democrática, conseguir la mejor calidad y mayor efectividad.

Este **Plan Estratégico de Servicios Sociales de Petrer (PESSP)** parte de la culminación de un rico proceso de planificación participativa que ha permitido aprobar el I Plan Municipal de Inclusión y Cohesión Social, el II Plan de igualdad entre hombres y mujeres, I Plan de Igualdad del Ayuntamiento de Petrer y el I Plan LGTBIQA+.

A esto hay que agregar el **decreto de alcaldía 1222, de 5/04/2019** de organización del departamento de Servicios Sociales de acuerdo con la Ley 3/2019.

Así pues, debe entenderse el Plan Estratégico de carácter zonal de Servicios Sociales de Petrer (2023-2026) como la suma de todos los documentos y planes antes citados, más el diagnóstico específico y participativo realizado durante los meses de septiembre a noviembre de 2022, cuyos resultados han marcado la línea de trabajo.

El PESSP recoge de forma clara, concreta, visual, accesible y práctica el análisis, la planificación, metodología, recursos, servicios y prestaciones ofrecidos a la ciudadanía, mecanismos evaluativos y los instrumentos diseñados.

El **Plan Estratégico Zonal** se diseña en consonancia con los valores de la **Agenda 2030 para el desarrollo sostenible**, adaptándose su contenido a la realidad social, en coherencia con los planes de inclusión, autonómico y local, con los estratégicos sectoriales autonómicos existentes, y del MOF en la Comunitat Valenciana.

La **elaboración** de este plan, **ha impulsado el trabajo en equipo**, una **visión de futuro compartida**, la necesidad de planificar a medio y largo plazo y la participación de todos los agentes sociales y políticos de interés. Por ello, se requiere del **compromiso y la implicación real del gobierno municipal**, asegurando la implantación de este Plan y la mejora de los Servicios Sociales de Petrer.

Para ello, generamos este documento como **marco práctico de actuación** en el Ayuntamiento de Petrer, dando **respuesta a la demanda social**, con criterios de eficacia, eficiencia, efectividad y equidad; bajo una planificación a medio y largo plazo.

2. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

Las principales directrices y normativas que contextualizan los planes estratégicos de carácter zonal, en todos sus aspectos, serían:

- **Ley 3/2019**, especialmente en sus artículos: 42 -disposiciones generales-, 43 -principios de la planificación-, 44 -contenido mínimo-, 45 -alcance-, 46 -vigencia- y 47 -planes estratégicos de carácter zonal-.
- **Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell**, en su artículo 42, atribuye a la Dirección General del Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad de los Servicios Sociales funciones de dirección entre las que se encuentran el impulso y, en su caso, la elaboración de estudios, propuestas y planes de actuación estratégicos y de calidad en materia de servicios sociales.
- **Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell**, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales
- **Decreto 34/2021**, en su Disposición transitoria quinta, en cuanto a la competencia y participación para su elaboración.
- **Manual de Organización y Funcionamiento de los Servicios Sociales de Atención Primaria (MOF, 2021)**.
- **Decreto 188/2021, de 26 de noviembre**, en su disposición transitoria quinta, punto 4, el plazo para la elaboración de estos planes estratégicos de carácter zonal será de doce meses a partir de que haya concluido el proceso de delimitación de áreas y zonas básicas, por lo que tendrán que haberse elaborado antes del 16 de enero de 2023.

Asimismo, se consideran los planes vigentes en Petrer:

- **I Plan Municipal de Inclusión y Cohesión Social.**
- **II Plan Municipal de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.**
- **I Plan de Igualdad del Ayuntamiento de Petrer.**
- **Plan municipal LGTBIQA+.**

Agenda 2030, como estrategia transversal para implementar políticas públicas. Como se refleja en la “Estrategia Desarrollo Sostenible 2030: UN PROYECTO DE PAÍS PARA HACER REALIDAD LA AGENDA 2030”, editada por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030: “El 25 de septiembre de 2015, 193 países alcanzaron un **acuerdo internacional para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad ...** articulada en torno a **17 objetivos y 169 metas.**”

3. MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS RECTORES

Es prioritario para el Ayuntamiento de Petrer colaborar con la administración autonómica en las tareas de **fortalecer, reforzar, sostener y vertebrar el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales**, con todo el personal necesario y establecido en la Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos; **dando la mejor respuesta posible a una sociedad compleja y cambiante**, caracterizada por el envejecimiento progresivo de la población, la intervención con las personas más vulnerables entre las que destacan aquellas en situación de dependencia o diversidad funcional, las mujeres víctimas de violencia de género y machista y la infancia vulnerable, así como el reconocimiento del valor de las tareas de cuidados dentro del entorno sociocomunitario.

Nuestra **MISIÓN** es **aplicar el mayor nivel de atención social, al conjunto de la ciudadanía de Petrer, con la mayor satisfacción posible** percibida por la misma. Favorecer la **integración social y la autonomía de todas las personas**, familias y grupos, desarrollando una **función promotora, preventiva, protectora y asistencial, a través de un sistema que garantice el uso de las prestaciones de los servicios sociales de atención primaria básica y específica; desarrollando la Ley 3/2019, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.**

En cuanto a la **VISIÓN**, impulsar la **universalidad de los derechos sociales y humanos** en la ciudad de Petrer, favorecer la **equidad en el acceso a nuestros servicios y prestaciones**, obtener un **reconocimiento social positivo como servicio público** y apostar por el **desarrollo sostenible del municipio**; gracias a la transparencia, información y formación a los vecinos y vecinas de la ciudad, así como a la participación social activa democrática, logrando **cohesión social** y un **progreso respetuoso con el entorno natural.**

Para establecer los **PRINCIPIOS RECTORES**, es necesario tener en cuenta el artículo 6 de la Ley 3/2019 de Servicios Sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana: “estarán orientados hacia la igualdad, equidad y la promoción de la justicia social, el desarrollo humano, el enfoque comunitario, la perspectiva de género y de la infancia, la no discriminación y la igualdad en la diversidad...” Por ello, asumimos y adaptamos al ámbito local de actuación, los fijados en el mencionado artículo:

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

- a) Universalidad.
- b) Responsabilidad pública.
- c) Responsabilidad institucional en la atención.

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

- a) Prevención.
- b) Promoción de la autonomía y desarrollo personal.
- c) Promoción de la inclusión y de la cohesión social.
- d) Perspectiva comunitaria.
- e) Perspectiva de género.
- f) Perspectiva de infancia y adolescencia.

3. Principios de **carácter metodológico**.

- a) Orientación centrada en la persona.
- b) Promoción de la intervención y la integración.
- c) Interdisciplinariedad de las intervenciones.
- d) Calidad y profesionalidad en la provisión de los servicios.
- e) Enfoque sistémico en la intervención social.
- f) 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.
- b) Desconcentración, enfoque comunitario y de proximidad.
- c) Equidad territorial.
- d) Participación democrática en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
- e) Planificación y evaluación de las prestaciones.
- f) Colaboración, coordinación y cooperación con otros sistemas y servicios públicos.
- g) Motivación, Cohesión y Estabilidad del equipo profesional.
- h) Innovación.

4. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL PLAN

La **participación** a nivel interno por parte **de todo el personal de Servicios Sociales de Petrer y de la concejala delegada**, y a nivel externo, con la **colaboración del tercer sector, otras concejalías, otras administraciones públicas, los grupos políticos** que forman el pleno municipal, así como la **ciudadanía en general y los usuarios y usuarias** en particular; ha sido la base de la elaboración del Plan desde su inicio y durante todo el proceso, pues es la única forma de planificar con seriedad y generar un documento eficaz, viable y que resuelva las necesidades actuales y futuras.

La elaboración de este plan ha estado **liderada** en todo momento por la **Jefa de Servicios Sociales de Petrer**, trabajando **en equipo con un Educador Social** de la plantilla, responsabilizándose ambos del diagnóstico y de la redacción de este documento; teniendo conocimiento la **Comisión Técnica Organizativa**. Tarea en la que han colaborado puntualmente otros profesionales, implicando al equipo en el proceso.

Dividimos el proceso de elaboración en cuatro fases diferenciadas:

4.1 RECOPILOCIÓN Y ESTUDIO

Del 1 al 15 de septiembre de 2022, pero también a lo largo de todo el proceso de elaboración, se recopilaron y estudiaron diferentes Planes Estratégicos de Servicios Sociales y la Instrucción emitida por la Dirección General del IVAFIQ. También diferentes materiales didácticos sobre la planificación en Servicios Sociales, editados por profesionales reconocidos del sector, con el objetivo de sentar las bases necesarias para afrontar la elaboración de este plan.

4.2 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

Del 16 de septiembre al 2 de diciembre de 2022. Por un lado se han usado los **diagnósticos elaborados en su día para los Planes municipales** de, Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, Inclusión y Cohesión Social y LGTBIQA+; y por otro, **se ha diagnosticado la realidad actual de los Servicios Sociales de Petrer mediante la elaboración de diferentes cuestionarios y otras fichas de recopilación de datos**, completados con la participación de todo el equipo profesional y la colaboración de agentes externos con los que existe coordinación.

También, **hemos desarrollado una comparativa de las necesidades de los Servicios Sociales de Petrer entre los años 1998 y 2022**, haciendo uso de los resultados obtenidos en un estudio elaborado en 1998 por una empresa externa, encargado por el Ayuntamiento de Petrer con el objetivo de conocer la realidad y establecer las líneas de actuación para la mejora y modernización del servicio.

4.3 ELABORACIÓN

Del 3 de octubre al 13 de enero. En un primer lugar se elaboró el **índice completo** del Plan Estratégico de los Servicios Sociales de Petrer, **teniendo en cuenta los resultados de la Fase 1:** Recopilación y Estudio, y asumiendo que podría ser modificado una vez obtenidos los resultados del diagnóstico. Así mismo y a modo de hipótesis, se diseñaron las **posibles líneas estratégicas** marcando un posible camino a seguir, a la espera de obtener los resultados del diagnóstico.

En la elaboración del Plan se han tenido en cuenta los siguientes criterios fundamentales: **lenguaje inclusivo, claridad, concreción, brevedad, sencillez, índice bien estructurado y formato adecuado de página.** El Objetivo, un plan realmente viable y entendible que permita mejorar los Servicios Sociales de Petrer.

4.4 APROBACIÓN, REMISIÓN Y FORMACIÓN

Una vez finalizado y tras los trámites administrativos necesarios, **este documento será sometido a la aprobación definitiva del pleno municipal en la sesión del 26 de enero de 2022**, como indica la norma.

Posteriormente, **se remitirá para su conocimiento y registro a la Dirección General del Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad de los Servicios Sociales**, mediante la plataforma electrónica autonómica.

Finalmente, en **febrero y marzo de 2023**, se llevarán a cabo **sesiones formativas sobre el Plan** con todo el **equipo profesional** y las entidades del **Tercer Sector** local.

5. DIAGNÓSTICO

La población de **Petrer** se encuentra ubicada en la **Comarca Alicante del Valle del Medio Vinalopó**, a una **altitud de 465 metros sobre el nivel del mar**. Su término municipal abarca una **superficie de 104,9Km²**. Según la “Fitxa municipal edició 2022” publicada por el iv,e (Instituto Valencià d’Estadística), Petrer cuenta con una población de derecho de **34.009 habitantes**, lo que supone una densidad poblacional de **326,72 hab/Km²**. Forma parte de una **Mancomunidad con los municipios de Elda, Monóvar y Sax**, con casi 109.000 habitantes.

Entre las poblaciones de Petrer y Elda, existe una distancia de 0 km, generando un aprovechamiento de todos los recursos y posibilidades que ofrece el entorno. La unión física de ambos municipios se conoce por La Frontera. Además, Petrer se encuentra **a solo 40 km de** la capital de provincia, **Alicante** y conectada con la **autovía**. Dispone de **Estación de autobuses** y de **Estación de Ferrocarril (Elda-Petrer)**.

Petrer es una "**ciudad industrial zapatera y de marroquinería**", con un escaso sector agrícola y un sector servicios en aumento.

Petrer **dispone de Servicios Sociales de Atención Primaria Básicos y Específicos** (titularidad municipal) y **Atención Secundaria** (titularidad autonómica). La Atención Primaria Básica se distribuye en el casco urbano:

- **Centro Social “Petrer”**, en Calle Constitución, 8. *(Titularidad municipal)*.
- **Centro Social de Juan Milla**, en Calle Juan Millá, 1. *(Titularidad autonómica con cesión de uso al Ayuntamiento de Petrer)*.
- **Centro de Día de Menores de Apoyo Convivencial y Educativo**, en Carrer Quevedo, 104. *(Titularidad municipal)*.

En el **Centro Social** se encuentra el equipo de profesionales de **Servicios Sociales Básicos**: Psicología, Trabajo Social, Educación Social, Agente de Igualdad, Promotora de Igualdad, TIS, Asesoría Jurídica, Administrativos y Auxiliares Administrativos, Controlador de accesos y Limpieza; donde se ubica **la dirección** de los Servicios Sociales. Se llevan a cabo los siguientes servicios: **Servicio de acogida y trámites, Servicio de Promoción de la Autonomía, Servicio de Prevención e Intervención Familiar, Servicio de Inclusión Social, Unidad de igualdad, Servicio de Acción Comunitaria y Servicio de Asesoría jurídica**.

En el **Centro Social de Juan Milla**, zona frontera con Elda, **también se ubican profesionales del Servicio de Acogida** y todo el equipo de profesionales de **Servicios Sociales Específicos**: Psicología, Trabajo Social, Derecho y Auxiliares Administrativos, Controlador de accesos y Limpieza. Se llevan a cabo los siguientes servicios: **Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia, Servicio de Atención a la Enfermedad Mental y Servicio de violencia de género y machista**.

En el **Centro de Día de Menores de Apoyo Convivencial y Educativo**, se **atiende a 17 NNAs**, con un equipo profesional compuesto por la Dirección con titulación de Educación social y tres “Educadores/as” con titulación del ámbito social, educativo, escolar, nutricional y deportivo. Se llevan a cabo los **programas de desarrollo personal, alimentación, salud e higiene personal, ocio y tiempo libre, apoyo escolar, educación física y actividad deportiva, acción comunitaria y medioambiental, tutorías individualizadas y orientación familiar**.

Según el artículo 65 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, que establece **la ratio de profesionales de atención primaria básica, a Petrer le corresponden un equipo de intervención mínimo de 17 profesionales** (Psicólogos/as, Trabajadores/as Sociales, Educadores/as Sociales y Técnicos/as de Integración Social), **mas 1 Asesor/a Jurídica y 7 personas de apoyo administrativo**.

5.1 COMPARATIVA DE NECESIDADES DE LOS SS.SS. 1998 – 2022

En este análisis se estructura en **4 apartados** y **la información se divide en** cada uno de ellos en la **realidad de 1998** y la realidad que nos encontramos **en la actualidad**: 1-Equipamiento, 2-Equipo profesional, 3-Coordinaciones y 4-Calidad, Roles y Responsabilidad de Servicios Sociales.

5.2 EVALUACIÓN INTERNA

- **Análisis DAFO y de puntos críticos de cada uno de los servicios existentes.** 7 de atención primaria básica y 4 de atención primaria específica. Un total de 11.
- **Análisis DAFO general de los Servicios Sociales** como Departamento. Todo el personal, a título individual, ha colaborado en su elaboración.

5.3 EVALUACIÓN EXTERNA

- **Análisis DAFO y cuestionario de escala tipo “Likert” para recopilar la opinión y propuestas de los grupos políticos.** Han participado: Partit Socialista del País Valencià, Partido Popular y Esquerra Unida del País Valencià.
- **Análisis DAFO y cuestionario de escala tipo “Likert” para recopilar la opinión y propuestas del Tercer Sector** local. Han participado: Fundación Juan Carlos Pérez Santamaria, Cruz Roja, El Cerezo, Residencia de mayores La Molineta, Red Sanamente, AFA, APANAH, Cáritas y Sense Barreres.
- **Taller participativo grupal para analizar la opinión y propuestas del Tercer Sector sobre la Coordinación, Participación y Colaboración con Servicios Sociales.** Han participado: AMFI, Fundación 7 vidas, AFEM-EPV, Vivir, Tiempos de Mujer, Sense Barreres, Fundación Juan Carlos Pérez Santamaría, Cruz Roja, Cáritas, APANAH y Residencia de Mayores La Molineta.

- **Cuestionario de escala tipo “Likert” para medir la satisfacción de los usuarios y usuarias de Servicios Sociales** y recopilar sus propuestas de mejora. Se han recogido un total de 50 cuestionarios mediante entrevista en las puertas de los Centros Sociales y 25 en la web municipal, un total de **75 respuestas**.
- **Cuestionario de escala tipo “Likert” para medir la información existente sobre los Servicios Sociales en la ciudadanía**, conocer su opinión y recopilar propuestas. Se han recogido un total de 350 cuestionarios mediante entrevista a pie de calle y 44 en la web municipal, un total de **394 respuestas**.

Todas estas herramientas y un análisis pormenorizado de las respuestas, nos ha permitido elaborar un **diagnóstico completo** y conocer cuales son las mejoras necesarias a implementar a medio y largo plazo, gracias a un proceso participativo en el que se han utilizado las nuevas tecnologías.

5.4 CONCLUSIONES

✓ **Debemos mejorar, a nivel interno:**

- Falta de información clara sobre los servicios, su funcionamiento y competencias, en el equipo profesional.
- Inexistencia de procesos y protocolos claros en la coordinación entre servicios.
- Incumplimiento de los protocolos de derivación de casos.
- Escasa formación continua del personal.
- Inadecuada distribución de la carga de trabajo entre profesionales.
- Falta de material específico para mejorar las intervenciones.
- Inadecuada organización de expedientes, registros y documentación interna.
- Falta de personal en el Servicio de Acción Comunitaria.
- Inexistencia de herramientas, indicadores y procesos de evaluación internos y externos, sobre el funcionamiento de Servicios Sociales de Petrer.
- Inexistencia de herramientas, indicadores y procesos de evaluación interna y externa, sobre resultados e impacto en la ciudadanía.
- No se elaboran los PPIS (Planes Personalizados de Intervención Social).
- No se elaboran los Planes de Intervención específicos de cada servicio.
- Falta de puestos de responsabilidad intermedios en la estructura organizativa de Servicios Sociales, que apoyen a la jefatura del Departamento.
- Más del 50% de la plantilla profesional de Servicios Sociales interina.
- Insuficiencia de espacios de trabajo individual y grupal.
- Mantenimiento inadecuado de las instalaciones de Centro de día de menores.
- Mal funcionamiento de la base de datos de violencia de género.
- Equipos y programas informáticos desactualizados.
- Capacidad de conexión a internet insuficiente en los centros sociales y muy insuficiente en Centro de día de menores.
- El centro social “Juan Millá” no dispone de vehículo.

- ✓ **Debemos mejorar, en la atención e intervención:**
 - No se aplica el modelo centrado en la persona, en la intervención social.
 - Inadecuada distribución de los tiempos dedicados a la atención personalizada.
 - Expedientes incompletos y falta de documentación en los mismos.
 - SIUSS incompleto, con intervenciones sin actualizar.
 - Inexistencia de protocolos de actuación claros en la intervención social, individual, familiar y comunitaria.
 - Inexistencia de herramientas, indicadores y procesos de evaluación internos y externos, sobre la calidad de la atención a usuarios y usuarias.
 - Procesos administrativos ciudadanos para la tramitación o solicitud de servicios, prestaciones, informes, etc., sin revisar, ni actualizar.
 - Inexistencia de un protocolo de atención de urgencias.

- ✓ **Debemos mejorar, frente a la ciudadanía:**
 - Visibilidad y transparencia insuficiente de los Servicios Sociales.
 - Falta de formación e información sobre el acceso, como derecho universal de todos y todas, a los Servicios Sociales de Petrer.
 - Desconocimiento ciudadano del catálogo de servicios y prestaciones disponibles en los Servicios Sociales de Petrer.

- ✓ **Debemos mejorar, con respecto al Tercer Sector local:**
 - Insuficiente coordinación (procedimientos, procesos y comunicación) con las entidades y asociaciones que actúan en Petrer.
 - Escasa colaboración (ayuda mutua, compañerismo, trabajo en equipo) entre las entidades y asociaciones que actúan en Petrer.
 - Participación (implicación, responsabilidad y participación en los consejos municipales) insuficiente de las entidades y asociaciones que actúan en Petrer.
 - Falta de información y conocimiento existentes sobre los servicios ofrecidos por cada entidad y asociación que actúa en Petrer.
 - No existe visión de conjunto, como equipo al servicio del Bienestar Social.
 - Inexistencia de herramientas, indicadores y procesos de evaluación externa, sobre la coordinación, colaboración y participación con/del Tercer Sector local.

- ✓ **Tenemos que cuidar, a nivel interno:**
 - Motivación, iniciativa, creatividad e innovación del equipo profesional.
 - Comunicación y cohesión del equipo profesional.
 - Capacidad de adaptación y versatilidad del equipo profesional.

- ✓ **Tenemos que cuidar, en la atención e intervención:**
 - Limpieza y adecuación de las instalaciones.
 - Valoración positiva de usuarios y usuarias.
 - Atención personalizada y de calidad.
 - Accesibilidad universal.

- ✓ **Tenemos que cuidar, frente a la ciudadanía:**
 - Mantenimiento de las instalaciones.
 - Consolidación de los presupuestos públicos.
 - Guía de recursos sociales.

- ✓ **Tenemos que cuidar, con respecto al Tercer Sector local:**
 - Consejos municipales participativos: Consell de les dones y Consejo de Bienestar Social.
 - Coordinación con las entidades locales del Tercer Sector.
 - Trabajo en red.

- ✓ **Podemos desarrollar, a nivel interno:**
 - Implantación completa de la nueva Ley de Servicios Sociales Inclusivos.
 - Nuevos proyectos y programas.

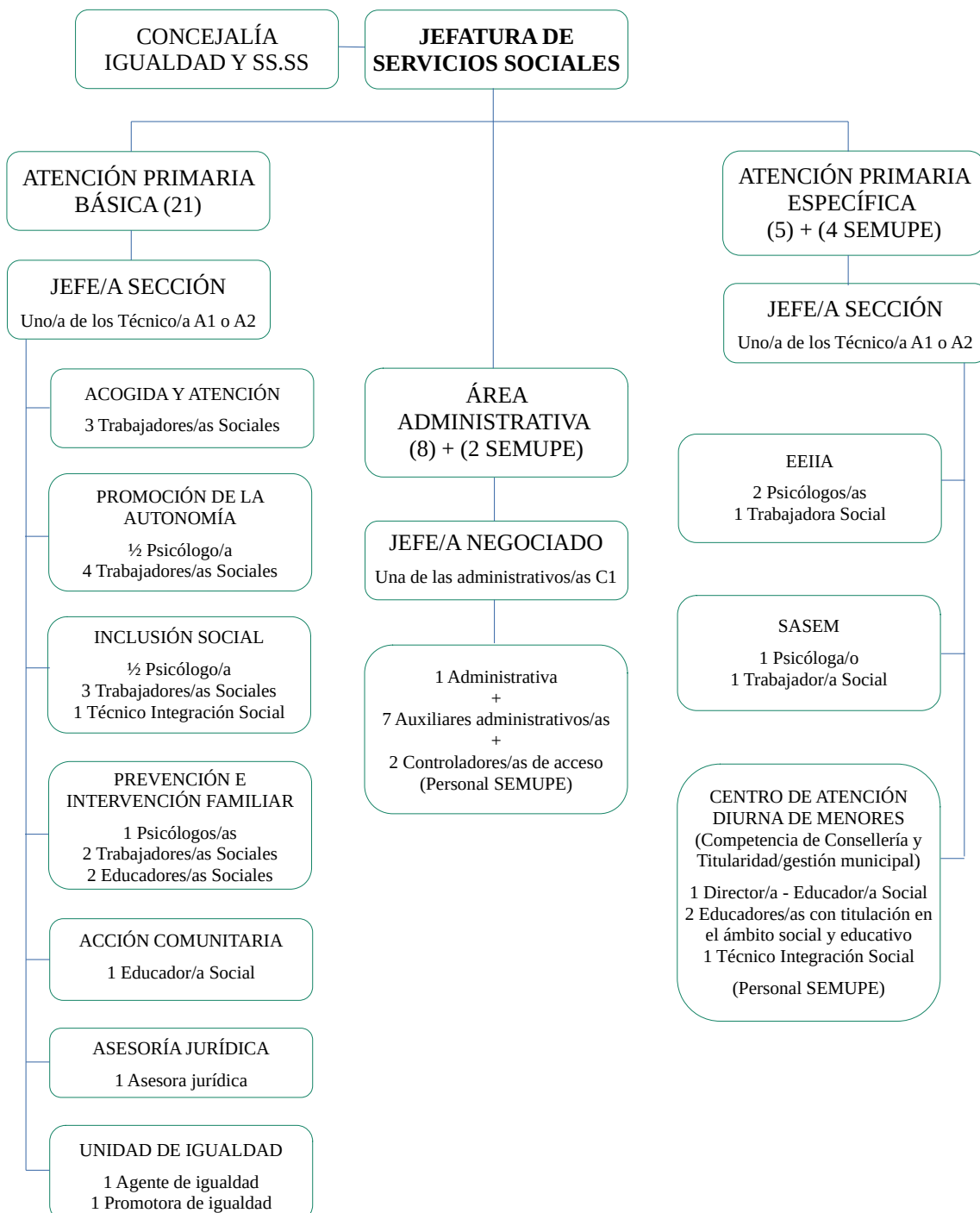
- ✓ **Podemos desarrollar, en la atención e intervención:**
 - Obtención de primera cita online.
 - Insonorización de algunos despachos.
 - Creación de despachos nuevos.
 - Citas telefónicas para primeras consultas e información.
 - Mejora del grado de dificultad y adaptabilidad de los procesos de gestión.

- ✓ **Podemos desarrollar, frente a la ciudadanía:**
 - Plan Municipal de Inclusión y Cohesión Social.
 - Plan Municipal LGTBIQA+.
 - Mejora de la transparencia y visibilidad de los Servicios Sociales.
 - Catálogo de servicios y prestaciones accesible.
 - Nuevos proyectos de acción comunitaria.

- ✓ **Podemos desarrollar, con respecto al Tercer Sector local:**
 - Red de Colaboración real con formación, información y recursos compartidos.
 - Consejo Municipal del Tercer Sector.
 - Agenda común de Servicios Sociales, pública y accesible.
 - Feria anual de los Servicios Sociales de Petrer.
 - Banco compartido de conocimientos y experiencias.
 - Encuentros informativos de interacción rotativos por cada una de las entidades.

6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y EQUIPO PROFESIONAL

Teniendo en cuenta que los Servicios Sociales de Petrer están formados por un **equipo de 43 profesionales, 35 profesionales de atención básica y específica, más 6 personas** contratadas por la empresa pública municipal “Servicios municipales de Petrer, S.L. (SEMUIPE)”; es imprescindible **crear cargos intermedios** con el objetivo de **apoyar a la jefatura y mejorar el funcionamiento**. Por ello, se propone la siguiente estructura organizativa interna para conseguir estos objetivos:



Detallamos el equipo profesional adscrito a Servicios Sociales de Petrer, especificando el servicio en el que actúan, la situación laboral y especificamos aquellos puestos de trabajo cubiertos por encomienda a la empresa pública de servicios municipales del Ayuntamiento de Petrer (SEMUPE).

JEFA DE SERVICIOS SOCIALES: 1
Trabajadora Social – Funcionaria
ATENCIÓN BÁSICA: 21
Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social
Trabajadora Social – Funcionaria Interina
Trabajadora Social – Funcionaria Interina Contrato Programa
Trabajadora Social – Funcionaria Interina Contrato Programa
Servicio de promoción a la autonomía
Trabajadora Social – Funcionaria
Trabajadora Social – Funcionaria Interina Contrato Programa
Trabajadora Social – Funcionaria Interina Contrato Programa
Trabajadora Social – Funcionaria Interina
Psicólogo (Compartido con inclusión social) – Funcionario Interino
Servicio de inclusión social
Trabajadora Social – Funcionaria
Trabajadora Social – Funcionaria
Trabajadora Social – Funcionaria
Técnico Integración Social – Funcionaria Interina Contrato Programa
Psicólogo (Compartido con promoción a la autonomía) – Funcionario Interino
Servicio de prevención e intervención familiar (SPIF)
Psicóloga – Funcionaria Interina Contrato Programa
Trabajadora Social – Funcionaria Interina
Educador Social – Funcionario Interino Contrato Programa
Trabajadora Social – Funcionaria Interina
Educadora Social – Funcionaria
Servicio de acción comunitaria
Educador Social – Funcionario Interino
Servicio de asesoría jurídica
Asesora Jurídica – Funcionaria Interina
Unidad de igualdad
Agente de Igualdad – Funcionaria Interina
Promotora Igualdad – Funcionaria Interina Contrato Programa

ATENCIÓN ESPECÍFICA: 5 + 4 (SEMUPE)
Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA)
Psicólogo – Funcionario
Psicóloga – Funcionaria Interina Contrato Programa
Trabajadora Social – Funcionaria
Centro de día de menores de apoyo convivencial y educativo (encomienda a SEMUPE)
Director/Educador Social – Indefinido SEMUPE
2 Educadores - Indefinidos SEMUPE – 30h/semana
T.S. Integración Social – Indefinida SEMUPE – 30h/semana
Servicio de Atención y Seguimiento a la Enfermedad Mental (SASEM)
Psicóloga – Funcionaria Interina Contrato Programa
Trabajadora Social – Funcionaria Interina Contrato Programa
ÁREA ADMINISTRATIVA: 8 + 2 (SEMUPE)
Administrativa – Funcionaria
Auxiliar administrativo – Funcionario Interino
Auxiliar administrativa – Funcionaria Interina
Auxiliar administrativa – Funcionario Interino
Auxiliar administrativa – Funcionaria Interina Contrato Programa
Auxiliar administrativa – Funcionaria Interina
Auxiliar administrativa – Funcionaria Interina Contrato Programa
Auxiliar administrativa – Funcionaria Interina
Controlador accesos – SEMUPE
Auxiliar instalaciones – SEMUPE
FONDO SOCIAL EUROPEO – ITINERARIOS DE INCLUSIÓN SOCIAL - 6 (TEMPORAL)
2 Trabajadoras/es Sociales – Funcionarias/os Interinas/os Subvención 2022 a 2024
Educadora Social – Funcionaria Interina Subvención 2023 y 2024
3 Técnico Superior Integración Social – Funcionarios/as Interinos Subvención 2022 y 2024
PRESTACIÓN DE SERVICIOS – Diferentes adjudicaciones
1 Psicóloga – Talleres preventivos para adultos
4 Monitores/as – Talleres preventivos para NNA
36 Auxiliares y 2 Coordinadoras (previsión de aumento en 2023) – SAD municipal y SAD dependencia
Abogado experto en migración – Servicio de asesoría jurídica
2 Sexólogos – Talleres formativos afectivo-sexuales en centros educativos
Psicóloga – Prevención violencia de género y machista

Además, en períodos concretos, contamos con **alumnado de CFGS y Universidad en prácticas**, así como con trabajadores/as de **programas temporales de empleo: EMPUJU y ENCUJU**.

7. CATÁLOGO DE SERVICIOS Y PRESTACIONES

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Petrer disponen de **todos los servicios y prestaciones establecidos en la ley 3/2019**, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana; **en sus artículos 35, 36 y 37**.

El **Área Administrativa** ofrece los servicios de: Recepción y atención al público directa y telefónicamente, primera información sobre el centro y sus servicios, así como el registro, gestión y tramitación de la documentación.

7.1 ATENCIÓN PRIMARIA BÁSICA

✓ Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social:

- Información, orientación y asesoramiento sobre las prestaciones y/o recursos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y otros Sistemas.
- Acogida, valoración, diagnóstico y propuesta de la situación social.
- Derivación a los recursos y/o servicios pertinentes.
- Atención inmediata, urgencia social.
- Valoración, tramitación y seguimiento de PEIS (Prestaciones Económicas Individualizadas).
- Valoración y tramitación, en su caso, de los requisitos para SAD (Servicio de Ayuda Domiciliaria), TAD (Servicio de Teleasistencia), Movilización, Menjar a Casa y Tarjeta de Estacionamiento.
- Valoración y realización de informes de: Arraigo Social, Adecuación de la Vivienda, Bono Social de Luz y Agua, Exclusión social y/o Vulnerabilidad e Ingresos Mínimo Vital.
- Información y realización de los trámites, en caso de cumplimiento de requisitos: Familia numerosa, Familia monoparental, Termalismo valenciano, IMSERSO, Vivienda social, Pensiones no contributivas, Reconocimiento de discapacidad y Tarjeta de Discapacidad, Ayuda de Eliminación de Barreras Arquitectónicas para personas mayores, Ayuda de Promoción de la Autonomía Personal, Renta complementaria de prestaciones y Vacaciones sociales.

✓ Servicio de promoción de la autonomía:

- Prevención y promoción de la autonomía.
- Atención profesional domiciliaria y programa de apoyo a domicilio.
- Apoyo a las personas cuidadoras.
- Información, orientación y asesoramiento.
- Orientación individual y/o familiar.
- Intervención familiar.
- Actuación inmediata, urgencia social.
- Orientación, valoración y gestión del SAD municipal.
- Protección jurídica y social.

- Teleasistencia.
- Solicitud de centros.
- Información, orientación y valoración del grado de dependencia y revisiones.
- Gestión de las prestaciones y servicios existentes para la dependencia.
- Orientación, Valoración y gestión del SAD de dependencia.
- Gestión, tramitación y seguimiento de las prestaciones económicas de dependencia: vinculada al servicio; para cuidados en el entorno familiar; de asistencia personal: tecnológica de mejora de la vida independiente.
- Gestión y tramitación de prestación económica para la adquisición y mantenimiento de apoyos a la accesibilidad universal.

✓ **Servicio de inclusión social:**

- Información, orientación, acompañamiento e intervención con las personas y/o unidades de convivencia.
- Prevención, diagnóstico y seguimiento dirigido a la inclusión social, fomentando su participación.
- Información sobre recursos que favorezcan la inclusión social.
- Información y gestión de la Renta Valenciana de Inclusión (Renta de garantía de ingresos mínimos, Renta de garantía de inclusión social, Renta complementaria de ingresos por prestaciones y por ingresos del trabajo), así como la ejecución de planes relacionados con las mismas.
- Gestión de prestaciones de PEIS (necesidades básicas, suministros y vivienda) así como prestaciones de vivienda vulnerable.
- Apoyo a la familia e infancia en período estival.
- Programa de itinerarios personalizados de inserción social, destinados a personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social, mediante acciones sociales y formativas.

✓ **Servicio de prevención e intervención con las familias:**

- Valoración de la intervención profesional.
- Actuación inmediata, urgencia social en materia de protección de menores o personas en situación de vulnerabilidad.
- Protección a la infancia y adolescencia.
- Protección a personas en situación de especial vulnerabilidad.
- Orientación individual y familiar.
- Intervención familiar en conflicto convivencial.
- Intervención psicosocial y socioeducativa.
- Acompañamiento personalizado.
- Intervención psicoemocional.
- Apoyo a la familia.
- Mediación familiar.
- Protección y acompañamiento ante situaciones de maltrato.

- Prevención: actuaciones grupales y talleres para adultos.
- Prevención: actuaciones grupales y talleres para niños, niñas y adolescentes.
- Capacitación parental y marental.
- Conyugalidad.

✓ **Servicio de acción comunitaria:**

- Participación social. Consejo de Bienestar Social, Comisión de Accesibilidad, Consell de les Dones, Consejos técnicos: menores en riesgo e igualdad.
- Prevención social.
- Mediación comunitaria.
- Intervención y participación comunitaria.
- Promoción de la animación comunitaria y la participación social.
- Promoción del asociacionismo.
- Promoción de la inclusión y la diversidad, mediante:
 - I Plan Municipal de Inclusión y Cohesión Social,
 - II Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres
 - I Plan LGTBIQA+.
- Difusión de los Servicios Sociales.
- Proyectos de Desarrollo Comunitario, promoción del voluntariado.

✓ **Servicio de asesoría jurídica:**

- Protección jurídica y social.
- Reclamaciones y recursos administrativos.
- Atención, asesoramiento, seguimiento y acompañamiento a personas, familias y unidades de convivencia, asociaciones y colectivos en materia de derecho sociolaboral, civil, administrativo y penal.
- Atender las consultas de los profesionales del equipo de intervención social, de la unidad de igualdad, de la atención primaria específica o de otros departamentos del ayuntamiento, relacionadas con las funciones del servicio.
- Acompañamiento a los actos jurídicos donde se requiera la presencia del equipo de atención primaria.
- Proporcionar información, orientación y asesoramiento en problemáticas familiares relacionadas con situaciones de conflicto civil, administrativo o penal, protección a la infancia, derechos socio-laborales, vivienda, extranjería, violencia de género, tramitación y solicitud de abogado de oficio, así como en todo aquello relacionado con los derechos de los ciudadanos en el acceso a los Servicios Públicos.
- Información y atención especializada a personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional.
- Redactar reclamaciones administrativas previas a la vía judicial y recursos administrativos.

✓ **Unidad de igualdad:**

- Información, orientación y asesoramiento personalizado a mujeres.
- Talleres escolares en materia de violencia de género e igualdad.
- Acciones de prevención y sensibilización municipal en materia de igualdad y prevención de la violencia de género.
- Actuación inmediata, urgencia social en materia de violencia de género.
- Gestión, tramitación y seguimiento de ATENPRO.
- Protección jurídica y social.
- Apoyo a la mediación judicial.
- Diseño y planificación en materia de igualdad de oportunidades.
- Prevención, detección y derivación de víctimas de violencia de género.
- Coordinación e impulso de la incorporación de la perspectiva de género.
- Información, orientación y asesoramiento a las víctimas de violencia de género y machista.
- Actuaciones de protección y atención integral a las víctimas de violencia de género y machista.
- Actuaciones de protección y atención integral a los hijos e hijas de las víctimas de violencia de género y machista.
- Intervención psicológica con las víctimas de violencia de género y machista.

7.2 ATENCIÓN PRIMARIA ESPECÍFICA

✓ **Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia:**

- Atención integral de carácter educativo, psicológico, social, de mediación, psicoterapéutico, o de acompañamiento, a la infancia y la adolescencia en situación de vulnerabilidad o desprotección y a sus familias.
- Atención integral de carácter educativo, psicológico, social, de mediación, psicoterapéutico, o de acompañamiento, de carácter familiar o grupal.
- Mediación y terapia familiar.
- Acogimientos en familia extensa.
- Acogimientos residenciales.
- Intervención y seguimiento con menores en situación de conflicto y medidas judiciales vigentes.
- Elaboración e implantación de programas que fomenten el establecimiento de los vínculos afectivos y el buen trato en la unidad familiar.
- Facilitación de la incorporación de los niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo o vulnerabilidad a los programas y recursos de formación e inserción laboral, apoyando así el proceso de emancipación, autonomía personal e inclusión sociolaboral.

- ✓ **Servicio de atención y seguimiento de enfermedad mental (SASEM):**
 - Información, orientación y asesoramiento a las personas con enfermedad mental crónica.
 - Atención y apoyo individualizado a personas con enfermedad mental crónica para garantizar la permanencia en el domicilio, entorno familiar y social.
 - Prevención de crisis y promoción de la salud y atención a los familiares.
 - Formación a familiares cuidadores de personas con enfermedad mental crónica.

- ✓ **Servicio de atención diurna a menores de apoyo convivencial y educativo:**
 - Intervención socioeducativa con niños, niñas y adolescentes (NNA), de 6 a 17 años, en situación de vulnerabilidad o riesgo.
 - Protección y cobertura de las necesidades básicas de los NNA atendidos.
 - Atención integral, individualizada y reparadora, ofreciendo a los NNA, apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso evolutivo.
 - Atención y seguimiento del historial de salud y educativo de NNA.
 - Apoyo y fomento de la autonomía personal.
 - Actividades culturales, deportivas y recreativas.
 - Actividades orientadas al fomento de la educación afectivo-sexual y educación en el uso de las nuevas tecnologías y de las redes sociales.
 - Actividades destinadas a trabajar desde la diversidad familiar las relaciones y funcionalidad basada en el buen trato y la reparación del apego, así como la elaboración de los modelos vinculares positivos.
 - Programas de apoyo y acompañamiento a las familias.
 - Atención a la participación y toma de decisiones de NNA en su proceso, así como promoción de los derechos de la infancia y adolescencia.
 - Educación para la ciudadanía y la participación social.
 - Apoyo y acompañamiento en las gestiones administrativas necesarias.
 - Actividades relacionadas con la educación medioambiental.

8. METODOLOGÍA DEL TRABAJO Y LA INTERVENCIÓN

Como no podía ser de otra forma, este apartado está **diseñado a partir de las instrucciones del Manual de Organización y Funcionamiento (MOF)** de Servicios Sociales de Atención Primaria, por lo que hemos recogido y adaptado su contenido; garantizando el cumplimiento de la normativa y mostrando un compromiso claro.

ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA, desde una perspectiva holística que favorezca una actuación transversal coordinada y permita el mantenimiento de la persona en su medio convivencial. Con transparencia, participación, procesos comprensivos y facilitadores y soluciones innovadoras apoyadas en la red comunitaria.

Una metodología de trabajo orientada a la **UNIDAD DE ACCIÓN**, siendo ineludible la práctica del trabajo en equipo y la coordinación de las actuaciones entre los y las profesionales. Evitando duplicidades, paralelismos e intervenciones que puedan llegar a ser contradictorias o incoherentes entre ellas. Entendemos que el **TRABAJO EN RED** responde a estas premisas y se constituye como la intervención idónea en situaciones sociales complejas que, por lo tanto, requieren soluciones complejas.

Para ello, debemos construir un espacio común que favorezca la **comunicación permanente y fluida entre los diferentes agentes implicados**, en el que cada nodo de la red participe desde su ámbito y asuma las responsabilidades que le son propias, partiendo siempre desde el diseño conjunto de la intervención, y el establecimiento de objetivos y metas comunes, desde la interdisciplinariedad y la complementariedad.

Implantamos la **FIGURA DEL PROFESIONAL DE REFERENCIA**, el o la Trabajadora Social que da acceso al sistema de atención primaria, asegurando la integridad y continuidad de la atención personalizada.

El o la profesional de referencia **realiza la valoración y diagnóstico inicial** de la situación social, así como una propuesta inicial de las prestaciones más adecuadas, a través de la herramienta de la entrevista, que recogerá toda la información y los datos necesarios, en un proceso que incluirá su inicio, apertura, cumbre y cierre.

Elaborando el diagnóstico, es prioritario describir un **pronóstico** que marque las líneas donde se objetivará el futuro **hacia donde se desarrollará el cambio que la persona quiere realizar en su vida y entorno**.

Creamos la figura del PROFESIONAL DE REFERENCIA DE INTERVENCIÓN (PRI), que sustituye al profesional de referencia cuando el usuario/a, familia o unidad de convivencia, es derivado a los **servicios de inclusión social, prevención e intervención familiar, promoción de la autonomía, EEIIA o SASEM**. Cualquier técnico/a de estos servicios puede ejercer de PRI.

El o la profesional de referencia, así como el o la PRI se responsabiliza de la **coordinación de la historia social única, del plan personalizado de intervención**, del seguimiento, la evaluación y la coordinación con el resto de sistemas intervinientes. Además, en caso de derivación a la atención secundaria o incluso a otros sistemas, se encargará del **acompañamiento de la persona, familia o unidad de convivencia**, favoreciendo su transición y vinculación con el nuevo servicio implicado.

El equipo profesional tiene que determinar, en función de las necesidades de la persona usuaria, el o la profesional de referencia por razón del **interés superior del ciudadano/a**. **La toma de decisiones dentro del equipo de intervención se realizará de manera colegiada**, en la comisión de intervención social.

En cuanto a las **derivaciones** que se realicen a la atención primaria específica o a la atención secundaria, se formalizarán **mediante un informe social** que incluya, además de los antecedentes familiares de interés, la situación actual, las intervenciones realizadas, el resultado de estas y el motivo por el cual se lleva a cabo la derivación.

La **INTERVENCIÓN PROFESIONAL** consiste en la **atención integral centrada en la persona**, familia o unidad de convivencia, desde un **enfoque de desarrollo positivo y de efectiva participación de la persona** en el proceso de intervención, así como de las personas menores de edad. La intervención será diseñada e implementada por los equipos **de forma interdisciplinaria** mediante una metodología participativa y basada en el trabajo en equipo, **a partir de una valoración integral de las necesidades**, de una evaluación conjunta de las actuaciones que estará orientada a **garantizar el apoderamiento** y la atención integral de las necesidades de las personas.

El proceso de atención tendrá especialmente en cuenta la necesidad de **intervenir simultáneamente con otros sistemas de protección social**, como por ejemplo, el sistema **sanitario** o el sistema **educativo**, entre otros; incluidas todas las medidas necesarias **para conseguir una mejora en las condiciones de la calidad de vida** de las personas.

Las intervenciones preventivas de carácter grupal o colectivo, desde la unidad de igualdad o el servicio de acción comunitaria, tendrán un **enfoque comunitario** que favorezca la **dinamización social** y el análisis de la realidad de Petrer, **con perspectiva de género y de impacto en infancia y adolescencia**.

La intervención profesional tendrá como principios rectores la **orientación hacia la igualdad, la equidad y la promoción de la justicia social, el desarrollo humano, el enfoque comunitario, la no-discriminación y la igualdad en la diversidad**; así como la **prevención, la promoción de la autonomía y desarrollo personal, la promoción de la inclusión y de la cohesión social**.

Destacar que con la incorporación de los nuevos profesionales, debemos ser capaces de **fomentar la solidaridad y 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. Siempre **colaborando con las entidades y asociaciones del Tercer Sector** que actúan en Petrer, como un **GRAN EQUIPO AL SERVICIO DEL BIENESTAR SOCIAL**.

Por ello hemos marcado como prioridad, la prevención, intervención y **PROMOCIÓN DE LA CONVIVENCIA EN LA COMUNIDAD**, fundamentada en la protección de los recursos comunitarios presentes en Petrer, hacia la consecución de objetivos comunes que permitan favorecer y mejorar las condiciones sociales **desde un enfoque global, integrador y en armonía con el entorno natural**.

Incorporamos en nuestra metodología de la intervención familiar las **TEORÍAS SISTÉMICAS**. La aplicación al funcionamiento y desarrollo familiar del concepto de «sistema» (esto es, un conjunto de elementos relacionados significativamente entre sí de una manera cuantitativa y cualitativamente más intensa que con el resto de elementos del entorno) ha estructurado y dado sentido desde hace ya dos décadas nuestro trabajo, y ha permitido **analizar la relación que mantenemos con nuestros/as usuarios/as y sus familias** también como un sistema.

Nos relacionamos con **usuarios/as como personas en una familia y en un entorno social**, desde un rol profesional que nos asigna y permite nuestra propia organización. Creemos, pues, que **el cambio en las familias que atendemos también produce cambio en nuestra organización** y orienta nuestro trabajo.

Organizamos nuestros recursos y cuidamos las relaciones (internas y externas), para proponer a usuarios/as y familias un modelo de funcionamiento productivo y **paliar la ambigüedad, el sufrimiento y la impotencia que a menudo ellos y ellas nos muestran**.

FUNCIONES DEL EQUIPO DE PROFESIONALES DE INTERVENCIÓN:

- ✓ Acogida, valoración, diagnóstico y propuesta de la situación social.
- ✓ Atención directa a las personas familiares y asociaciones o colectivos.
- ✓ Información, orientación y asesoramiento a la población y universalidad de acceso.
- ✓ Apertura, tramitación, seguimiento y cierre de los expedientes.
- ✓ Detección de las necesidades de la población.
- ✓ Visitas de atención, seguimiento e información domiciliarias y otros entornos.
- ✓ Aplicación de técnicas de intervención y prevención.
- ✓ Uso de técnicas de mediación familiar y comunitaria.
- ✓ Formación en resolución de conflictos y estrategias de integración a agentes sociales.
- ✓ Elaboración de informes.
- ✓ Prescripción de la intervención.
- ✓ Planificación, programación y seguimiento de servicios y prestaciones.
- ✓ Diseño, seguimiento y evaluación del PPIS.
- ✓ Planificación, diseño y evaluación de programas y proyectos.
- ✓ Promoción y desarrollo de estructuras organizativas.
- ✓ Aplicación del catálogo de prestaciones y servicios.
- ✓ Asesoramiento en materia de servicios sociales.
- ✓ Registro de la información social con aplicación informática.
- ✓ Coordinación técnica con otras personas profesionales.
- ✓ Coordinación técnica para la provisión del catálogo de prestaciones y servicios.
- ✓ Coordinación con entidades sociales, asociaciones y voluntariado.
- ✓ Derivación y acompañamiento a los servicios específicos.
- ✓ Derivación y acompañamiento a la Red Joven.

FUNCIONES DE LA UNIDAD DE IGUALDAD:

- ✓ Información y asesoramiento personalizado a mujeres.
- ✓ Diseño y planificación en materia de igualdad de oportunidades.
- ✓ Prevención, detección y derivación de víctimas de violencia de género.
- ✓ Coordinación e impulso de la incorporación de la perspectiva de género.
- ✓ Diseño de acciones y fomento del asociacionismo.
- ✓ Coordinación con todas las personas profesionales del sistema de servicios sociales.
- ✓ Coordinación, elaboración e implementación de los planes de igualdad.
- ✓ Coordinación con la Xarxa Valenciana d'Igualtat.
- ✓ Coordinación con la Xarxa Jove.
- ✓ Registro de la información social.

FUNCIONES DE LA UNIDAD DE APOYO JURÍDICO:

- ✓ Atención, asesoramiento, seguimiento y acompañamiento a personas, familias y unidades de convivencia, asociaciones y colectivos.
- ✓ Asesoramiento e información en derecho sociolaboral, civil, administrativo y penal.
- ✓ Asesoramiento y apoyo jurídico a profesionales de servicios sociales.
- ✓ Uso de técnicas de mediación.
- ✓ Coordinación con todos los profesionales del sistema de servicios sociales.
- ✓ Apoyo jurídico en materia de contratación.
- ✓ Definición de ordenanzas y reglamentos municipales.
- ✓ Registro de la información social.

FUNCIONES DE LA UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO:

- ✓ Recepción y atención al público directa y telefónicamente.
- ✓ Primera información sobre el centro y sus servicios.
- ✓ Gestión de la agenda de las personas profesionales del equipo de SS.SS. de Petrer.
- ✓ Registro, gestión y tramitación de la documentación generada en atención primaria.
- ✓ Tramitación de solicitudes diversas que no necesiten valoración técnica.
- ✓ Apoyo a la gestión global del centro y su mantenimiento.
- ✓ Archivo y control de expedientes.
- ✓ Registro de datos y gestión documental en las aplicaciones informáticas.

INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE LA INTERVENCIÓN:

- ✓ **Tarjeta de información personalizada** (A la espera de desarrollo por Consellería).

Es el instrumento **identificativo de la ciudadanía en el ámbito de servicios sociales**, así como el elemento efectivo de acreditación de las prestaciones y servicios que legalmente tiene reconocidos la ciudadanía. Posibilita la continuidad y coherencia del Plan Personalizado de Intervención Social. Esta tarjeta es personal e intransferible, siendo válida en todo el territorio autonómico.

✓ **Historia social única** (A la espera de desarrollo por Consellería).

Es el conjunto de la **información** obtenida en los procesos de intervención **social de cada persona usuaria** y, si procede, unidad de convivencia, con el objeto de conseguir la máxima integración posible de la documentación social. Tiene que contener la información suficiente para identificar claramente las personas usuarias, prescribir la intervención y documentar los resultados con exactitud.

Constituye el **instrumento técnico básico** que, en aplicación de los principios de unidad de acción e integración, **permita la relación entre los niveles de atención primaria y secundaria del SPVSS**, cuyo contenido tiene que estar adaptado al nivel de intervención y al tipo de prestación que se realice en cada momento, con el fin de conseguir la continuidad y la complementariedad de las intervenciones.

Tendrá un **número de identificación** y el siguiente contenido mínimo:

- Información y documentos que contengan los datos, las valoraciones y las informaciones relevantes sobre la situación.
- El PPIS y la identificación de las personas profesionales, prestaciones y servicios.

Su plazo de conservación, para garantizar usos futuros, será de un mínimo de veinte años desde la fecha de alta de cada proceso de intervención. En el caso de personas fallecidas, se limitará a cinco años. Aquellas que sean prueba en un proceso judicial o procedimiento administrativo, se conservarán hasta que estos finalicen.

✓ **Plan Personalizado de Intervención Social (PPIS)**

Es el único **instrumento dirigido a las personas usuarias**, familias o unidades de convivencia, diseñado para **garantizar el carácter integral de la atención**, su continuidad y homogeneidad en las intervenciones entre distintos equipos. En los casos de actuaciones conjuntas por parte de la atención primaria y la secundaria, se diseñará un único PPIS donde se incluyan las actuaciones propias de cada uno de los niveles, a fin de evitar duplicidades. Hay que dejar establecida, de manera previa, el profesional de referencia de acceso y de intervención, responsable de este PPIS.

El PPIS **tiene que recoger**, al menos, los aspectos siguientes:

- **Diagnóstico de la situación y la valoración de las necesidades** de atención que identifique explícitamente las capacidades y las potencialidades de la persona y su familia, así como el plazo estimado para realizar todo el proceso.
- **Planificación de las actuaciones, acuerdos y compromisos** tomados entre la persona, su familia o unidad de convivencia y los equipos profesionales implicados. Debe ser informado a la persona y su familia. En caso de desacuerdo, prevalece el criterio técnico en situaciones de riesgo o desprotección social.
- **Indicadores y periodicidad del seguimiento**, para evaluar la consecución de los objetivos y reorientar, en su caso, la intervención y las actuaciones.

ATENCIÓN PRIMARIA BÁSICA

Constituye la **vía de acceso ordinaria a los Servicios Sociales**. Además de informar, asesorar, diagnosticar y tramitar solicitudes de ayudas o de acceso a otros centros, servicios o programa; tiene atribuidas funciones de prevención, apoyo, promoción y protección de las personas y los colectivos. Los servicios estructurales son:

- ✓ Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social.
- ✓ Servicio de promoción de la autonomía.
- ✓ Servicio de inclusión social.
- ✓ Servicio de prevención e intervención con las familias.
- ✓ Servicio de acción comunitaria.
- ✓ Servicio de asesoría jurídica.
- ✓ Unidad de igualdad.

ATENCIÓN PRIMARIA ESPECÍFICA:

Se caracteriza por la **singularidad de la atención e intervención requerida** y ofrecida en función de la naturaleza de las situaciones, y de la intensidad de las prestaciones. Sus servicios estructurales son:

- ✓ Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia.
- ✓ Servicio de atención y seguimiento de enfermedad mental (SASEM).
- ✓ Servicio de atención diurna a menores de apoyo convivencial y educativo.

Los **VALORES DOMINANTES DEL PERSONAL** de Servicios Sociales de Petrer:

- ✓ La eficacia y la eficiencia.
- ✓ La responsabilidad social.
- ✓ Asunción de la Agenda 2030 como eje transversal de la intervención.
- ✓ Flexibilidad de la estructura con el fin de poder adaptarse.
- ✓ Apertura a nuevas experiencias e innovaciones.
- ✓ Creatividad.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Planificación y coordinación.
- ✓ Universalidad: deben dirigirse a toda la población.

Y la **EFICACIA DE NUESTRA ORGANIZACIÓN** depende de su capacidad para:

- ✓ Alcanzar las metas y objetivos. Resultados obtenidos.
- ✓ Adaptarse a los cambios legislativos, de personal, de ambiente y contexto, etc.
- ✓ Conocimiento y reconocimiento, político y de la ciudadanía, del trabajo desarrollado.
- ✓ Distribución de recursos que permita maximizar los resultados.
- ✓ El bienestar del individuo y el bienestar social.
- ✓ La cohesión del equipo profesional.

9. COORDINACIÓN INTERNA

Para alcanzar los máximos niveles de eficacia y eficiencia en la coordinación interna, es imprescindible la **implantación de la estructura organizativa propuesta en el apartado 6** de este documento, **creando esos cargos intermedios** que apoyen a la jefatura de los Servicios Sociales de Petrer.

Además del uso de las **herramientas informáticas** en la organización de los servicios, la gestión de casos, el intercambio de información y el reparto de tareas y responsabilidades, establecemos las **REUNIONES DE EQUIPO** como principal mecanismo de coordinación. Reuniones que deben:

- ✓ Respetar una **estructura básica común**. Lectura del acta de la sesión anterior, puntos fijados en el orden del día con antelación y ruegos y preguntas.
- ✓ Fomentar la **participación de todas las personas profesionales**.
- ✓ Impulsar la **escucha activa y las habilidades asertivas** de comunicación.
- ✓ Ser **dinamizadas** por el personal técnico que corresponda, **de forma democrática**.

REUNIONES DE DIRECCIÓN, GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN:

	Periodicidad	Preside / Dinamiza	Asistentes
Comisión Técnica Organizativa	Mensual	Jefatura SS.SS.	Asesoría jurídica Agente de Igualdad 4 Técnicos/as atención básica (vocales) 1 Administrativa/o (secretaría)
Equipo de Mejora (EMAP)	Quincenal	Jefatura SS.SS.	Asesoría jurídica 1 Técnico/a de Atención Básica 1 Administrativa/o
Comisión Prestaciones	Mensual	Jefatura SS.SS.	Asesoría jurídica 1 Técnico/a servicio de Inclusión Social 1 Técnico/a del servicio de Acogida 1 Técnico/a servicio Promoción Autonomía 1 Administrativa/o (secretaría)
Comisión Intervención Social	Mensual	Jefatura SS.SS.	Asesoría jurídica 1 Técnico/a servicio de Inclusión Social 1 Técnico/a de SPIF 1 Técnico/a servicio Promoción Autonomía 1 Administrativa/o (secretaría)
Reunión de Portavoces	Mensual	Jefatura SS.SS.	Portavocía de cada servicio
Información y Formación del equipo profesional	Mensual	Jefatura SS.SS.	Todo el personal

REUNIONES DE COORDINACIÓN DE ATENCIÓN BÁSICA Y ESPECÍFICA:

	Periodicidad	Preside / Dinamiza	Asistentes
Salud Mental, SPIF y Promoción autonomía	Mensual	Portavocía SPIF	Varias personas por servicio
SPIF, EEIIA y Centro de menores	Quincenal	Portavocía SPIF	Varias personas por servicio y dirección del centro de día
Inclusión SPIF	Mensual	Portavocía SPIF	Varias personas por servicio
EEIIA Centro de día	Mensual	Trabajador/a Social EEIIA	Personal del EEIIA Dirección Centro de día

REUNIONES INTERNAS DE LOS SERVICIOS:

Atención Básica			
Servicio	Periodicidad	Preside / Dinamiza	Asistentes
Acogida y atención	Semanal	Portavoz del servicio	Personal adscrito
Promoción de la autonomía	Semanal	Portavoz del servicio	Personal adscrito
Inclusión Social	2 veces por semana	Portavoz del servicio	Personal adscrito
Prevención e Intervención Familiar	2 veces por semana	Portavoz del servicio	Personal adscrito
Acción Comunitaria	Semanal	Portavoz del servicio	Personal adscrito
Unidad de Igualdad	Semanal	Portavoz del servicio	Personal adscrito
Atención Específica			
Servicio	Periodicidad	Preside / Dinamiza	Asistentes
EEIIA	Semanal	Portavoz del servicio	Personal adscrito
SASEM	Semanal	Portavoz del servicio	Personal adscrito
Centro de día de menores	Semanal	Dirección del centro	Personal del centro
Área Administrativa			
	Periodicidad	Preside / Dinamiza	Asistentes
	Mensual	Jefatura SS.SS.	Personal Adscrito

9.1 CON OTRAS CONCEJALÍAS

La **coordinación** con otras concejalías del Ayuntamiento de Petrer es fundamental en nuestro **día a día**, ya sea para garantizar el **funcionamiento** de los servicios, el **mantenimiento** de las instalaciones, la **contratación** de servicios o suministros y, sobre todo, el **trabajo en red** para mejorar la calidad de la intervención.

Esta labor se desarrolla gracias al uso de la **administración electrónica, correo electrónico y teléfono**; pero a la hora de abordar la intervención social, se organizan reuniones presenciales o se convocan las comisiones municipales existentes:

- ✓ **Comisión municipal de protección de menores en riesgo.** Mensual. Preside Servicios Sociales, participa Policía Local, Concejalía de Educación, Centros de salud y la Unidad Educativa de Orientación.
- ✓ **Comisión municipal de accesibilidad.** Semestral. Preside Servicios Sociales, participan Policía Local, Concejalías de Urbanismo y Servicios generales. Además participan las entidades AMFI y Sense Barreres, así como un representante de cada grupos político con representación municipal.
- ✓ **Comisión Técnica de Igualdad.** Semestral. Plan municipal de Igualdad.

Por último, existe coordinación con las concejalías de Infancia y Juventud y la de deportes, incorporando a los NNA en la programación de las mismas; así como con la **concejalía de Policía Local**, con la figura del **“Agente tutor”**, en la **intervención con menores en el contexto escolar** (absentismo, conducta, prevención,...).

10. COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA

Siempre que hablamos de coordinación, a pesar de ser repetitivo, es necesario especificar que se realiza gracias al **correo electrónico, teléfono, administración electrónica, aplicaciones informáticas y reuniones presenciales**. Todo ello permite que el intercambio de información, la actualización de los expedientes y una **intervención verdaderamente interdisciplinar, gracias al trabajo en red**; mejoren la calidad de nuestras intervenciones, centradas en la persona y su contexto.

10.1 SERVICIOS DE SALUD

La **coordinación es constante**, siendo de mayor o menor intensidad, según las necesidades de cada una de las intervenciones abiertas. La persona profesional que **actúa de nexo** con servicios sociales es la **Trabajadora Social de los dos centros de salud de Petrer**, quién recopila la información y expedientes necesarios y enlaza la intervención con los profesionales sanitarios correspondientes.

Los servicios de intervención y prevención familiar (**SPIF**), de atención y seguimiento de enfermedad mental (**SASEM**) y el equipo específico de intervención con la infancia y adolescencia (**EEIIA**), tienen **reuniones periódicas con pediatría, USMIA, USMA y UCA**.

El **Centro de día de menores** de apoyo convivencial y educativo de Petrer, mantiene contactos y/o reuniones puntuales **con los y las pediatras, así como con USMIA**, para realizar el seguimiento adecuado al historial médico de los NNA.

10.2 CENTROS EDUCATIVOS

El **SPIF y el EEIIA** mantienen **reuniones periódicas con los equipos directivos**, los **departamentos de orientación** de cada centro escolar de Petrer y los **tutores y tutoras escolares**, tanto de educación primaria como de educación secundaria y formación profesional; para realizar **seguimiento del historial escolar** de los NNA atendidos y coordinar la intervención con la red profesional.

Por su parte, el **Centro de día de menores** de apoyo convivencial y educativo también **mantiene reuniones** trimestrales de forma ordinaria y puntuales cuando la intervención lo requiere, tanto con los **tutores o tutoras escolares**, como con los **departamentos de orientación escolar y los equipos directivos**. El objetivo es realizar un correcto **seguimiento del historial escolar** de los NNA atendidos.

Una de las Educadoras Sociales de Servicios Sociales forma parte del **Consejo Escolar municipal**, participando activamente en la **comisión de escolarización** y en la **comisión de absentismo escolar**. Esto permite un seguimiento constante del derecho a la educación, así como de la obligada escolarización de todos los NNA.

10.3 SERVICIOS DE EMPLEO - LABORA

El servicio de inclusión social se coordina con el equipo profesional del servicio LABORA en Petrer, con el objetivo de realizar **seguimiento de los itinerarios de inserción social** diseñados para la ciudadanía perceptora de Renta Valenciana de Inclusión, ajustar la intervención llevada a cabo desde los servicios sociales y garantizar la eficacia y eficiencia del trabajo interdisciplinar en red.

- ✓ Durante la **última semana de cada mes**, se organiza reunión entre el servicio de inclusión social y el LABORA.

10.4 ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

La coordinación es constante, principalmente con la **supervisora del departamento 18 “Alt Vinalopó-Vinalopó Mitja”**, que actúa de nexo con servicios sociales de Petrer. El objetivo es **coordinar, apoyar y supervisar la implantación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (SPVSS) y el desarrollo del catálogo de servicios y prestaciones.**

11. COLABORACIÓN CON EL TERCER SECTOR

En el Título IV sobre la colaboración con la iniciativa privada, de la **Ley 3/2019**, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, se menciona la **necesidad y obligatoriedad de colaborar con el tercer sector, fomentando su participación.** En el **artículo 85** se especifica la tipología de entidades: “fundaciones, asociaciones, organizaciones de voluntariado y otras entidades sin ánimo de lucro que realicen actuaciones de servicios sociales previstas en su objeto social”. En el **artículo 93** se desarrolla el fomento de la iniciativa social, mediante subvenciones, ayudas, acuerdos y convenios con dichas entidades. Y, por último, en su **artículo 94** se define la participación del tercer sector **y en el 99** la obligatoriedad de crear el Consejo Local de Inclusión y Derechos Sociales.

Los servicios sociales de Petrer han mantenido, mantienen y mantendrán una **estrecha colaboración con el tercer sector que actúa en la localidad**, con el objetivo de **coordinar la intervención social y comunitaria**, pero también para **organizar las actividades o eventos** necesarios: ferias del bienestar, encuentros intergeneracionales, talleres participativos, actuaciones formativas... Por ello, existen los siguientes **órganos de participación** en los que las entidades sociales tienen representación:

- ✓ **Consell de les Dones:** semestral (febrero y septiembre)
- ✓ **Consejo de Bienestar Social:** Será sustituido por el nuevo Consejo Local (art. 99)
- ✓ **Comisión de Inclusión social:** mensual

12. LÍNEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS Y ACCIONES

Se plantean **cinco grandes líneas estratégicas, cada una con su objetivo general y sus objetivos específicos** en los diferentes apartados, completados con las **acciones** necesarias para dar respuesta a las conclusiones obtenidas en el diagnóstico.

12.1 GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA

Objetivo general: Alcanzar el máximo nivel de eficacia y eficiencia en el funcionamiento de la atención primaria de Servicios Sociales.

✓ **Objetivo específico 1: Consolidar los servicios estructurales de atención primaria de carácter básico.**

○ **Acciones Servicio de acogida (2):**

- *Desarrollo del Programa de acogida, cuyo objeto será organizar un conjunto de medidas que faciliten a la ciudadanía el conocimiento y acceso a servicios y recursos, desde una perspectiva garantista de los derechos sociales.*
- *Desarrollo del procedimiento para la Urgencia social, atendiendo las situaciones de urgencia que presente la persona, unidad familiar o de convivencia puntualmente, cubriendo las necesidades básicas de subsistencia.*

○ **Acciones Servicio de promoción de la autonomía (5):**

- *Desarrollo de la atención y valoración de las personas en situación de dependencia.*
- *Promoción de la vida independiente y la autonomía de las personas, que por sus circunstancias sociales requieran de apoyos, así como prestar atención a las personas que presentan pérdidas de funcionalidad y dificultades para realizar las actividades de la vida diaria.*
- *Programa de apoyo a las familias y a las personas cuidadoras, en los procesos de atención a las personas en situación de dependencia.*
- *Programa de atención domiciliaria, de teleasistencia e instrumentales que ayuden a combatir la brecha digital.*
- *Programa para la prevención y promoción de la autonomía personal, buscando la mejora y mantenimiento de la misma en el mayor grado posible.*

○ **Acciones Servicio de inclusión social (2):**

- *Atención, tramitación y seguimiento de la Renta Valenciana de Inclusión.*
- *Programa de itinerarios para la inclusión social.*

- **Acciones Servicio de prevención e intervención con las familias (3):**
 - *Detección de situaciones de riesgo o desprotección e intervención familiar.*
 - *Programa para la normalización educativa de colectivos vulnerables.*
 - *Talleres preventivos para niños, niñas, adolescentes y adultos.*
- **Acciones Servicio de acción comunitaria (6):**
 - *Programa de sensibilización y prevención.*
 - *Programa de participación y promoción de la convivencia.*
 - *Programa de promoción de los derechos de la infancia y participación infantil.*
 - *Programa para la igualdad LGTBIQA+.*
 - *Garantizar la implantación, cumplimiento y seguimiento del Plan Municipal de Inclusión y Cohesión Social y del Plan municipal LGTBIQA+.*
 - *Disponer de personal técnico adscrito al servicio.*
- **Acciones Servicio de asesoría técnica específica (2):**
 - *Programa de información, orientación, asesoramiento y acompañamiento jurídico a personas, familias, unidades de convivencia y asociaciones.*
 - *Programa de información y atención especializada a personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional.*
- **Acciones Unidad de igualdad (5):**
 - *Programa para la incorporación de la perspectiva de género a las políticas públicas municipales.*
 - *Programa de información, orientación y asesoramiento personalizado a mujeres.*
 - *Programa de prevención de la violencia de género y otras violencias sobre las mujeres.*
 - *Programa de informe y asesoramiento a empresas y entidades para la elaboración de planes de igualdad.*
 - *Garantizar la implantación, cumplimiento y seguimiento de los planes locales y del Ayto. de Petrer de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.*
- ✓ **Objetivo específico 2: Consolidar los servicios estructurales de atención primaria de carácter específico.**
 - **Acciones Servicio de infancia y adolescencia (6):**
 - *Actuaciones específicas para la atención integral de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, riesgo o desprotección.*

- Programa de preservación familiar.
- Programa de reunificación familiar.
- Programa de intervención en casos de violencia a la infancia y adolescencia.
- Programa de intervenciones técnicas en el acogimiento familiar en familia extensa.
- Programa de apoyo a la emancipación y la autonomía personal.
- Acciones Servicio de atención a personas con problemas crónicos de salud mental (1):
 - Promoción de la autonomía de personas con trastorno mental que presentan dificultades para gestionar su vida personal, familiar, laboral y social.
- Acciones Servicio de violencia de género y machista (1):
 - Programa de atención psicológica.
- Acciones Servicio de atención diurna para menores (2):
 - Implantar el nuevo modelo de atención diurna.
 - Desarrollar el Proyecto Global del Centro, aprobado en 2022.
- ✓ **Objetivo específico 3: Estructurar, estabilizar y consolidar el equipo profesional de la atención primaria.**
 - Acciones (8):
 - Creación de las plazas previstas en la Ley de Servicios Sociales Inclusivos.
 - Cobertura de las plazas previstas en la Ley de Servicios Sociales Inclusivos, con personal fijo.
 - Organigrama jerárquico que contemple, además de la jefatura, los mandos intermedios para la atención básica, específica y para el área administrativa.
 - Detectar nuevas necesidades que puedan surgir en lo relativo al equipo humano, valorando la incorporación de nuevos perfiles profesionales y/o el refuerzo de determinadas figuras ya existentes.
 - Garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes del personal, según normativa vigente en la materia.
 - Desarrollar estrategias de motivación para el personal profesional.
 - Elaborar o revisar el proyecto global y el reglamento de régimen interior.
 - Personal subcontratado para determinados servicios: coordinación y supervisión del personal y condiciones de los servicios externos subcontratados.

✓ **Objetivo específico 4: Diseñar un plan de gestión de la calidad y la innovación.**

○ **Acciones (18):**

- *Diseño de las herramientas, indicadores y procesos de evaluación internos y externos sobre el funcionamiento de Servicios Sociales de Petrer.*
- *Diseño de las herramientas, indicadores y procesos de evaluación interna y externa sobre resultados e impacto en la ciudadanía.*
- *Diseño de las herramientas, indicadores y procesos de evaluación internos y externos sobre la satisfacción de usuarios/as y de calidad en la intervención.*
- *Libro de quejas y sugerencias.*
- *Garantizar el cumplimiento de la carta de servicios, su control y evaluación.*
- *Someter la carta de servicios a la valoración periódica de las personas usuarias, responsables legales, familiares y allegadas.*
- *Supervisar la correcta implantación del sistema de calidad y evaluar de forma continua los programas, la gestión de procesos y los indicadores de calidad.*
- *Colaborar con la Conselleria en la mejora continua de la calidad del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, según lo establecido en el artículo 116 de la Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos de CV.*
- *Programas que incrementen la calidad de vida de las personas usuarias, la calidad de las prestaciones y de la carta de servicios que se ofertan.*
- *Adaptar la organización a las necesidades de una sociedad en permanente cambio, innovando y adaptándose a las necesidades emergentes de las personas usuarias o potenciales usuarias del servicio.*
- *Detectar nuevas necesidades y realizar propuestas de mejora e innovación, así como diseñar nuevos modelos y estrategias de intervención o trabajo.*
- *Obtención de la primera cita online.*
- *Implantación de citas telefónicas para primeras consultas e información que no requieran de atención presencial.*
- *Simplificar los trámites y procesos de gestión para la solicitud de servicios, prestaciones, informes, etc. por parte de la ciudadanía.*
- *Fomentar la creatividad e innovación en el equipo profesional.*
- *Elaborar y revisar la programación anual y la planificación de actividades.*
- *Elaborar la memoria anual de actividades.*
- *Realizar el protocolo de coordinación interna entre servicios.*

✓ **Objetivo específico 5: Diseñar un plan de acogida, formación y cohesión del personal.**

○ **Acciones (7):**

- *Informar a todo el equipo sobre los servicios, su funcionamiento, las prestaciones y competencias de cada perfil profesional.*
- *Realizar la acogida a las nuevas incorporaciones de profesionales, proporcionándoles la formación adecuada para tal fin.*
- *Garantizar el derecho a la formación continua y el acceso a las nuevas tecnologías, gestionando la formación interna a partir de las necesidades.*
- *Formación de los profesionales para dar respuesta a los nuevos retos.*
- *Cuidar la motivación e iniciativa del equipo profesional.*
- *Reforzar la comunicación y la cohesión grupal del equipo profesional.*
- *Fomentar la capacidad de adaptación y versatilidad del equipo profesional.*

✓ **Objetivo específico 6: Mejorar los centros de Servicios Sociales de Petrer.**

○ **Acciones (10):**

- *Normas de funcionamiento de los Centros en base a lo establecido en el artículo 55.3.c. del Decreto 59/2019, reglamento de régimen interior.*
- *Conseguir nuevos espacios de trabajo individual y grupal.*
- *Reforma del Centro de día de menores para mejorar la eficiencia energética y adecuar los espacios para su uso, o adquisición de un inmueble nuevo.*
- *Actualización de los equipos, programas informáticos y bases de datos.*
- *Nueva base de datos municipal de violencia de género.*
- *Mejora de la conexión a internet y telefónica de los Centros sociales.*
- *Conexión del Centro de día de menores a la red interna del Ayuntamiento.*
- *Adquisición de vehículos propios para Servicios Sociales.*
- *Mejora de la insonorización de algunos despachos.*
- *Regularizar la cesión del Centro Social Juan Millá, propiedad de Consellería.*

✓ **Objetivo específico 7: Ajustar la carga de trabajo y competencias en el equipo.**

○ **Acciones (3):**

- *Estudiar la carga de trabajo de los distintos profesionales del equipo.*
- *Repartir de forma equitativa la carga de trabajo entre los y las profesionales.*
- *Concretar las competencias de cada perfil profesional en el equipo.*

12.2 INFORMACIÓN Y VISUALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA

Objetivo general: Mejorar la opinión pública sobre los Servicios Sociales, eliminando los prejuicios existentes.

✓ **Objetivo específico 1: Mejorar la visibilidad y transparencia de SS.SS.**

○ **Acciones (6):**

- *Aumentar la información sobre Servicios Sociales en la ciudadanía de Petrer.*
- *Campañas formativas e informativas sobre el acceso, como derecho universal de la ciudadanía, a los Servicios Sociales de Petrer.*
- *Catálogo de servicios y prestaciones de los Servicios Sociales, accesible.*
- *Actualización y revisión constante de la Guía de Recursos Sociales de Petrer.*
- *Establecer procesos de participación ciudadana en la planificación, gestión, seguimiento, organización, funcionamiento y evaluación de Servicios Sociales. Artículo 100 de la Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos de GV.*
- *Agenda pública de los Servicios Sociales públicos y del tercer sector de Petrer.*

✓ **Objetivo específico 2: Visualizar el trabajo desarrollado desde la Atención Primaria de los Servicios Sociales de Petrer.**

○ **Acciones (3):**

- *Desarrollar acciones de sensibilización, diseñando proyectos anuales.*
- *Proximidad de los servicios sociales a la ciudadanía, con un proyecto anual, identificando los medios mas adecuados para mantener informada a la ciudadanía, identificando los temas más prioritarios.*
- *Realizar campañas dirigidas a visibilizar las actuaciones de los servicios sociales de atención primaria, reforzando su identidad o imagen común.*

12.3 COORDINACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES Y LA COLABORACIÓN CON EL TERCER SECTOR LOCAL

Objetivo general: Implementar el trabajo en red con los y las profesionales de otros servicios públicos y las entidades sociales.

✓ **Objetivo específico 1: Mejorar la coordinación interadministrativa.**

○ **Acciones (3):**

- *Establecer procesos y procedimientos de trabajo en red.*
- *Diseñar herramientas de trabajo en red.*
- *Coordinación constante con otras administraciones públicas.*

✓ **Objetivo específico 2: Asegurar la acción coordinada con el tercer sector.**

○ **Acciones (9):**

- *Mejora de la coordinación (procedimientos, procesos y comunicación) con las entidades y asociaciones que actúan en Petrer.*
- *Impulso de la participación (implicación, responsabilidad y participación en los consejos municipales) de las entidades y asociaciones que actúan en Petrer.*
- *Visión de conjunto, entre los servicios sociales municipales y el tercer sector, como equipo al servicio del bienestar social.*
- *Crear el Consejo local de Inclusión y Derechos Sociales. (Art. 99 Ley 3/2019)*
- *Diseño de herramientas, indicadores y procesos de evaluación externa, sobre la coordinación, colaboración y participación con/del tercer sector local.*
- *Banco compartido de información, conocimientos, experiencias y recursos sociales públicos y del tercer sector de Petrer.*
- *Encuentros informativos rotativos, de interacción entre las diferentes entidades y asociaciones que actúan en Petrer.*
- *Desarrollo de una estrategia de sensibilización y de fomento de la solidaridad.*
- *Revisión y mejora de las subvenciones otorgadas por los Servicios Sociales municipales, así como de sus requisitos y normativa aplicable.*

12.4 LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL Y LA PERSONA USUARIA

Objetivo general: Garantizar una atención integral e interdisciplinaria, centrada en la persona como establece el artículo 68 de la Ley 3/2019, en la intervención social, psicosocial y socioeducativa con las personas usuarias de SS.SS.

✓ **Objetivo específico 1: Establecer tiempos, procesos y protocolos claros de actuación en la intervención profesional.**

○ **Acciones (6):**

- *Revisión de los tiempos dedicados a la atención personalizada.*
- *Diseño de los protocolos de actuación en la intervención individual y familiar.*
- *Diseñar los procesos necesarios para garantizar la coordinación entre los servicios y profesionales, tanto de atención básica como específica.*
- *Revisar los protocolos de derivación de casos y garantizar su cumplimiento.*
- *Diseño del protocolo municipal de declaración de riesgo de menores.*
- *Diseño del protocolo de intervención con menores en riesgo.*

✓ **Objetivo específico 2: Ajustar la metodología de la intervención profesional.**

○ **Acciones (4):**

- *Intervenciones simultáneas con otros sistemas de protección, según artículo 68.3 de la Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos de GV.*
- *Intervenciones con enfoque grupal y comunitario.*
- *Intervenciones familiares basadas en el enfoque y teorías sistémicas.*
- *Intervenciones más allá de los despachos y los centros sociales.*

✓ **Objetivo específico 3: Implantar el Plan Personalizado de Intervención Social (PPIS) y la figura del Profesional de Referencia.**

○ **Acciones (6):**

- *Elaboración de los PPIS de cada persona, familia o unidad de convivencia.*
- *Cumplimentación, seguimiento y evaluación de los PPIS.*
- *Registro y actualización de las intervenciones.*
- *Elaboración de los Planes de Intervención Individualizada Específicos de cada servicio y su adscripción al PPIS correspondiente.*
- *Gestión adecuada de los expedientes y la documentación necesaria.*
- *Designar un Profesional de Referencia o un Profesional de Referencia de Intervención para cada persona atendida, familia o unidad de convivencia.*

✓ **Objetivo específico 4: Aplicar el modelo de intervención centrado en la persona.**

○ **Acciones (6):**

- *Intervención profesional de atención integral centrada en la persona, desde la perspectiva de su efectiva participación en los procesos de intervención.*
- *Priorizar la intervención sobre aquellos colectivos que presentan una situación más difícil y con las personas más gravemente excluidas.*
- *Intervención caracterizada por su dinamismo, que obliga a la evaluación periódica de las acciones realizadas, de manera que permite el reajuste de las intervenciones, el aprendizaje y la mejora continuos.*
- *Atención integral e individualizada a las personas, familias o unidades de convivencia, ofreciendo recursos ajustados a sus necesidades.*
- *Trabajo en red que implique respuestas coordinadas y complementarias, sobre todo en las situaciones complejas que requieran de soluciones complejas.*
- *Adquisición de material específico para su uso en las intervenciones.*

12.5 PREVENCIÓN Y ACCIÓN COMUNITARIA

Objetivo general: Promover el desarrollo comunitario en Petrer, bajo los principios de la equidad y la inclusión social.

✓ **Objetivo específico 1: Implementar los planes municipales de Inclusión y Cohesión Social, Igualdad y LGTBIQA+.**

○ **Acciones (4):**

- Ejecución de las acciones planteadas en el I Plan Municipal de Inclusión y Cohesión Social de Petrer y su seguimiento.
- Ejecución de las acciones planteadas en los planes de Igualdad del Ayuntamiento de la ciudad de Petrer y su seguimiento.
- Ejecución de las acciones del I Plan LGTBIQA+ de Petrer y su seguimiento.
- Garantizar la perspectiva de género al conjunto de políticas públicas locales.

✓ **Objetivo específico 2: Diseñar y ejecutar proyectos de acción comunitaria.**

○ **Acciones (11):**

- Feria anual de Servicios Sociales de Petrer.
- Encuentros intergeneracionales de convivencia en fechas señaladas.
- Actuaciones de fomento del voluntariado social.
- Sensibilización ante el acoso y ciberacoso sexual.
- Prevención de los delitos de odio.
- Sensibilización hacia el respeto de la diversidad, potenciación de formas colaborativas entre la ciudadanía y promoción de la igualdad de trato.
- Participación de colectivos vulnerables en la vida social de la comunidad, potenciando la dinámica relacional y la convivencia colaborativa.
- Acciones integrales que requieran de la coordinación y participación de todas las administraciones de educación, sanidad, urbanismo, cultura, deporte, servicios sociales, empleo y economía, que favorezcan la inclusión social.
- Realizar acciones de sensibilización, información y formación en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, en coordinación con la Dirección General del Instituto Valenciano de las Mujeres.
- Diseñar programas de prevención del riesgo de exclusión de las personas mayores y de promoción del envejecimiento activo de forma saludable.
- Proyectos de participación social de las mujeres.

12.6 RESUMEN LÍNEAS, OBJETIVOS Y ACCIONES

Línea Estratégica 1: Gestión y organización del modelo de atención primaria.		
Objetivo General 1: Alcanzar el máximo nivel de eficacia y eficiencia en el funcionamiento de la atención primaria de SS.SS.		
Objetivos Específicos:	Acciones	
1.1. Consolidar los servicios estructurales de atención primaria de carácter básico.	25	
1.2. Consolidar los servicios estructurales de atención primaria de carácter específico.	10	
1.3. Estructurar, estabilizar y consolidar el equipo profesional de la atención primaria.	8	
1.4. Diseñar un plan de gestión de la calidad y la innovación.	18	
1.5. Diseñar un plan de acogida, formación y cohesión del personal.	7	
1.6. Mejorar los centros de Servicios Sociales de Petrer	10	
1.7. Ajustar la carga de trabajo y las competencias en el equipo.	3	
Línea Estratégica 2: Información y visualización de la atención primaria.		
Objetivo General 2: Mejorar la opinión pública sobre los Servicios Sociales, eliminando los prejuicios existentes.		
Objetivos Específicos:	Acciones	
2.1. Mejorar la visibilidad y la transparencia de los Servicios Sociales.	6	
2.2. Visualizar el trabajo desarrollado desde la atención primaria de Servicios Sociales de Petrer.	3	
Línea Estratégica 3: Coordinación entre administraciones y la colaboración con el tercer sector local.		
Objetivo General 3: Implementar el trabajo en red con los y las profesionales de otros servicios públicos y entidades sociales.		
Objetivos Específicos:	Acciones	
3.1. Mejorar la coordinación interadministrativa.	3	
3.2. Asegurar la acción coordinada con el tercer sector.	9	
Línea Estratégica 4: La intervención profesional y la persona usuaria.		
Objetivo General 4: Garantizar una atención integral e interdisciplinaria, centrada en la persona como establece el artículo 68 de la Ley 3/2019, en la intervención social, psicosocial y socioeducativa con las personas usuarias de Servicios Sociales.		
Objetivos Específicos:	Acciones	
4.1. Establecer tiempos, procesos y protocolos claros de actuación en la intervención profesional.	6	
4.2. Ajustar la metodología de la intervención profesional.	4	
4.3. Implantar el Plan Personalizado de Intervención Social (PPIS) y la figura del Profesional de referencia.	6	
4.4. Aplicar el modelo de intervención centrado en la persona.	6	
Línea Estratégica 5: Prevención y acción comunitaria.		
Objetivo General 5: Promover el desarrollo comunitario en Petrer, bajo los principios de la equidad y la inclusión social.		
Objetivos Específicos:	Acciones	
5.1. Implementar los planes municipales de Inclusión y Cohesión Social, Igualdad y LGTBIQA+.	4	
5.2. Diseñar y ejecutar proyectos de acción comunitaria.	11	
5 Líneas Estratégicas	17 Objetivos Específicos	139 Acciones.

13. PRESUPUESTO ANUAL

En la elaboración de este apartado se ha tenido en cuenta el presupuesto de 2022, la **propuesta para 2023 elaborada desde la Concejalía de Igualdad y Servicios Sociales**, a falta de la aprobación definitiva del presupuesto para 2023 y, por último, la **previsión de crecimiento o decrecimiento** de algunos de los servicios y prestaciones.

Por ello, reflejamos las cuantías necesarios para el buen funcionamiento de los Servicios Sociales y la ejecución de este Plan Estratégico, en **categorías generales** y sin especificar partidas presupuestarias concretas; ya que **pueden existir modificaciones de crédito entre ellas a lo largo de los años de vigencia del Plan**. Destacamos que los Servicios de Ayuda en el Domicilio (SAD) municipal y de dependencia, año tras año necesitarán aumentar su presupuesto, debido al envejecimiento de la población.

IGUALDAD Y SERVICIOS SOCIALES	
CAPÍTULO 1	
Personal	1.665.374,80 €
Total	1.665.374,80 €
CAPÍTULO 2	
Gastos corrientes	32.500,00 €
Actividades	106.692,00 €
Contratos	1.105.500,00 €
Encomiendas SEMUPE:	
Centro de día de menores de apoyo convivencial y educativo	132.500,00 €
Controladores de accesos de Servicios Sociales	32.565,29 €
Limpieza de Servicios Sociales y Centro de día	66.700,00 €
Total	1.476.457,29 €
CAPÍTULO 4	
Prestaciones Económicas Individualizadas y otras ayudas	358.000,00 €
Subvenciones y convenios con entidades sociales	82.500,00 €
Total	440.500,00 €
CAPÍTULO 6	
Equipamiento e infraestructura	6.000,00 €
Total	6.000,00 €
TOTAL PRESUPUESTO ANUAL	3.489.066,80 €

14. PLANES TRANSVERSALES

14.1 PMICS - PLAN MUNICIPAL DE INCLUSIÓN Y COHESIÓN SOCIAL

Es la **herramienta de ordenación y dirección estratégica de las acciones y medidas de inclusión y cohesión social vinculadas al territorio**. Supone una nueva gobernanza de las políticas públicas, con **visión integral y transversal**, vinculada a agentes sociales y recursos del territorio **de manera participativa y activa**.

Se trata de promover la construcción de un Petrer en el que todas las personas tengan los mismo derechos, oportunidades y obligaciones, al margen de su situación económica y social; una ciudad en la que las diferencias sean respetadas, las necesidades básicas se encuentren cubiertas y la igualdad de oportunidades, así como la libertad de elección de trayectoria de vida, queden garantizadas.

Sus principales metas son:

1. **Reducir los factores de desigualdad social y vulnerabilidad.**
2. **Fomentar la autonomía de las personas y colectivos vulnerables**, desde la activación inclusiva y la vida independiente.
3. **Promover la cohesión social** a partir del fortalecimiento de los lazos familiares y comunitarios, del sentimiento de pertenencia a la colectividad y el territorio.

14.2 II PMIO - II PLAN MUNICIPAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES

Este II PMIO es una **herramienta de trabajo** que recoge todos aquellos **objetivos y todas aquellas acciones a desarrollar en el municipio de Petrer entorno a la igualdad de género**. Sus áreas de intervención son las siguientes:

1. Incorporación de la perspectiva de género en las políticas públicas municipales.
2. Prevención y erradicación de la violencia de género.
3. Solidaridad e inmigración.
4. Conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
5. Salud y calidad de vida.
6. Empleo.
7. Educación, formación, cultura y deporte.
8. Participación social y ciudadana.
9. Urbanismo y medio ambiente.
10. Medios de comunicación y nuevas tecnologías.

El II PMIO tiene como finalidad principal **conseguir una sociedad más justa e igualitaria en el municipio de Petrer**.

14.3 PLAN LGTBIQA+

El I Plan LGTBIQA+ (2022-2026) de Petrer regula las actuaciones políticas, sociales, laborales, culturales, sanitarias, deportivas, educativas y jurídicas que promueven la igualdad, libertad y la convivencia entre la ciudadanía y, de forma especial, **previene y protege la dignidad y libertad de las personas LGTBIQA+**.

Es un **instrumento de organización, planificación, actuación y evaluación de todas aquellas acciones dirigidas a garantizar los derechos y libertades de las personas LGTBIQA+ desde la transversalidad**, que introduce la incorporación de la diversidad afectivo-sexual y de identidad de género en la política municipal.

El Plan contempla las siguientes **líneas estratégicas, con más de 80 acciones**:

1. Gobernanza inclusiva.
2. Coeducación y atención a la diversidad.
3. Cultura diversa y turismo.
4. Calidad de vida y empoderamiento.
5. Visibilidad, participación y memoria histórica.
6. Erradicación de la LGTBIfobia.

14.4 I PLAN DE IGUALDAD DEL AYUNTAMIENTO DE PETRER

El I Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Petrer (2022-2026) introduce, de forma efectiva, el **principio de igualdad de género en todas las políticas internas como administración**, recogiendo un conjunto ordenado de medidas destinadas a fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Es una herramienta de trabajo consensuada en la **Comisión de Igualdad**, tanto por los agentes sociales como por la representación de la organización, con vocación de continuidad y compromiso político para su implementación.

Sus **áreas de actuación** son:

- Proceso de selección y contratación de personal.
- Condiciones de trabajo. Retribuciones.
- Formación.
- Ejercicio Corresponsable de los Derechos de Conciliación de la Vida Laboral, Personal y Familiar.
- Comunicación, lenguaje e imagen no sexista.
- Prevención del Acoso Moral, Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo.
- Clasificación profesional.
- Violencia de género.
- Salud Laboral desde una Perspectiva de Género.

15. VIGENCIA, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

El Plan Estratégico de los Servicios Sociales de Petrer tendrá una **vigencia de 4 años**, a partir de su **aprobación por el Pleno municipal en enero de 2023** y, por tanto, hasta enero de 2027, fecha en la que deberá prorrogarse o aprobarse un nuevo plan.

Del seguimiento y evaluación del Plan se encargará la Comisión Técnica Organizativa de Atención Primaria de SS.SS. de Petrer, pues así lo recoge el artículo 5 de su Reglamento de Funcionamiento. Para ello, **una vez al cuatrimestre se reunirá con el único punto en el orden del día de revisar la ejecución y cumplimiento del Plan**, estableciendo para ello las actuaciones, reuniones o coordinaciones necesarias.

También **colaborará** en el seguimiento de este plan **el Equipo de Mejora** constituido en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Petrer y formado por: la jefatura, el/la técnico responsable de atención básica, el/la asesor/a jurídica y la responsable del área administrativa.

Con el objetivo de garantizar la **participación ciudadana, la del tercer sector local y la de otras administraciones públicas** en la evaluación y seguimiento de este Plan se establece la siguiente estructura de **EVALUACIÓN EXTERNA**:

- ✓ **Evaluaciones anuales.** En el mes de diciembre durante la vigencia del Plan.
 - Indicadores:
 - Ejecución de los Planes municipales transversales.
 - Coordinación interadministrativa.
 - Coordinación con el tercer sector local.
 - Satisfacción de los usuarios y usuarias.
 - Visibilidad y transparencia de los Servicios Sociales.
 - Herramientas:
 - Herramientas diseñadas en cada uno de los Planes municipales transversales.
 - Cuestionarios de evaluación de la coordinación interadministrativa.
 - Cuestionarios de evaluación de la coordinación con el tercer sector local.
 - Cuestionarios de satisfacción de los usuarios y usuarias.
 - Cuestionarios a la ciudadanía de información sobre los Servicios Sociales.

Ante el consejo Local de Inclusión y Derechos Sociales, pendiente de creación y que sustituirá al actual Consejo de Bienestar, se dará cuenta de los resultados de esta evaluación; solicitando previamente a sus componentes la recopilación de la opinión de cada entidad en los cuestionarios enumerados anteriormente.

En cuanto a la **EVALUACIÓN INTERNA** se estructura de la siguiente forma:

- ✓ **Evaluaciones cuatrimestrales.** Los meses de enero, mayo y septiembre.
 - Indicadores:
 - Implementación del Catálogo de Servicios y Prestaciones.
 - Coordinación interna.
 - Ejecución de las acciones establecidas en cada una de las líneas de actuación.
 - Ejecución de los Planes municipales transversales.
 - Herramientas:
 - Tabla de control de los Servicios y Prestaciones en funcionamiento.
 - Ficha evaluativa del funcionamiento de la coordinación interna.
 - Tabla de seguimiento de la ejecución de las acciones.
 - Herramientas diseñadas en cada uno de los Planes municipales transversales.
- ✓ **Evaluaciones anuales.** En el mes de diciembre durante la vigencia del Plan.
 - Indicadores:
 - Metodología del trabajo y la intervención.
 - Estructura organizativa y equipo profesional.
 - Coordinación interadministrativa.
 - Coordinación con el tercer sector local.
 - Cumplimiento del calendario de ejecución del Plan
 - Herramientas:
 - Reuniones de equipo para valorar la metodología del trabajo y la intervención.
 - RPT Ayuntamiento y Plantilla municipal.
 - Cuestionarios de evaluación de la coordinación interadministrativa.
 - Cuestionarios de evaluación de la coordinación con el tercer sector local.
 - Tabla de seguimiento del calendario de ejecución del Plan.

Con la convicción de que este **Plan sea un documento vivo y se adapte a la realidad** de los Servicios Sociales de Petrer, **tras concluir las evaluaciones anuales, se podrá acordar modificaciones parciales** del Plan si los resultados así lo aconsejan. Para ello, la **jefatura de los Servicios Sociales, junto con la concejala o concejal delegado y la colaboración de la Comisión Técnica Organizativa**, realizarán el **informe técnico correspondiente y se elevará la propuesta al Pleno municipal para la aprobación** de dicha modificación.

- ✓ **Evaluación final.** Durante los meses de noviembre y diciembre de 2026.
 - Indicadores:
 - Evaluaciones anuales ejecutadas.
 - Satisfacción de los usuarios y usuarias.
 - Número de acciones ejecutadas.
 - Cambios producidos en los Servicios Sociales de Petrer.
 - Impacto de género en las políticas públicas de Servicios Sociales.
 - Impacto en la infancia en la políticas públicas de Servicios Sociales.
 - Presupuesto destinado a los Servicios Sociales durante la vigencia del Plan.
 - Herramientas:
 - Resultados de las evaluaciones anuales ejecutadas.
 - Cuestionarios de satisfacción de los usuarios y usuarias.
 - Tabla de seguimiento de las acciones.
 - Diagnóstico de los Servicios Sociales de Petrer.
 - Diagnóstico del impacto de género.
 - Diagnóstico del impacto en la infancia.
 - Análisis presupuestario de los cuatro años de vigencia del Plan.

Por último, **EVALUACIÓN POLÍTICA:**

- ✓ **Evaluación anual individual de los grupos políticos** del pleno municipal. Se realizará en los meses de diciembre (2023 - 2026) y será coordinada por la concejala o concejal de Igualdad y Servicios Sociales. Se tendrá en cuenta, para su revisión:
 - Resultados de las evaluaciones internas y externas desarrolladas.

Una vez completada la evaluación interna final y teniendo en cuenta las evaluaciones internas cuatrimestrales y anuales, así como los resultados de las evaluaciones anuales externas y las evaluaciones anuales políticas; **en el mes de Enero de 2027 se llevará a cabo la revisión y modificación del Plan**, con el objetivo de redactar el **nuevo Plan Estratégico de los Servicios Sociales de Petrer o prorrogar este documento otros cuatro años de vigencia**, con las modificaciones acordadas.

La **Jefatura de los Servicios Sociales será la responsable** de encargar dichas tareas a la Comisión Técnica Organizativa, así como al profesional o profesionales que considere aptos. Posteriormente, elevará propuesta de **aprobación al Pleno municipal**.

16. ANEXOS

16.1 INFORME DE IMPACTO DE GÉNERO

Nuria Molina Moya, Agente de Igualdad de la Concejalía de Igualdad y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Petrer, ha emitido el:

INFORME SOBRE EL IMPACTO DE GÉNERO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES DE PETRER

El informe completo se encuentra en el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Petrer, reflejando en esta versión resumida la siguiente información:

Este informe se ha elaborado teniendo en cuenta la legislación estatal y autonómica vigente, así como las indicaciones técnicas para la realización de este tipo de informes. Para su redacción, se ha analizado el Plan y concretamente las acciones propuestas en cada una de sus líneas estratégicas.

Por todo ello, se considera que este **Plan Estratégico de Servicios Sociales de Petrer tendrá un impacto de género positivo**, mejorando la atención e intervención con las mujeres, teniendo en cuenta sus necesidades individuales y sociales y promoviendo sus derechos y oportunidades en la ciudad de Petrer.

16.2 INFORME DE IMPACTO EN LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Cristian Ibáñez Delegido, Educador Social de la Concejalía de Igualdad y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Petrer, emite el siguiente documento:

INFORME SOBRE EL IMPACTO EN LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES DE PETRER

El informe completo se encuentra en el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Petrer, reflejando en esta versión resumida la siguiente información:

Este informe se ha elaborado teniendo en cuenta la legislación estatal y autonómica vigente, así como las indicaciones técnicas para la realización de este tipo de informes. Para su redacción, se ha analizado el Plan y concretamente las acciones propuestas en cada una de sus líneas estratégicas.

Por todo ello, se considera que este **Plan Estratégico de Servicios Sociales de Petrer tendrá un impacto positivo en la infancia y adolescencia**, mejorando la intervención con los y las menores atendidos, promoviendo sus derechos e impulsando su correcto desarrollo personal gracias a la creación de contextos educativos en el día a día de la ciudad de Petrer.