



Ajuntament d'Ibi



SISTEMA PÚBLICO
VALENCIANO DE
SERVICIOS SOCIALES

PLAN ESTRATÉGICO ZONAL DE SERVICIOS SOCIALES DE IBI

2023-2026

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	MARCO LEGISLATIVO.....	4
3.	MISIÓN.....	4
4.	VISIÓN.....	5
5.	VALORES.....	5
6.	METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL PLAN.....	8
7.	CRONOLOGÍA DEL PLAN.....	9
8.	ANÁLISIS TERRITORIAL. CARACTERÍSTICAS DE LA ZONA DE SERVICIOS SOCIALES Y DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS.....	10
9.	DIAGNÓSTICO SOCIAL DE LA ZONA.....	18
	9.1 ANÁLISIS NECESIDADES SOCIALES.....	18
	9.2 ANÁLISIS DAFO SOBRE EL SISTEMA DE LA ZONA.....	33
	9.3 ESTUDIO DE PERCEPCIÓN SOCIAL, CONSULTA PÚBLICA, TALLERES PARTICIPATIVOS Y RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS TALLERES GRUPALES.....	3
	9.4 ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES SOCIALES DETECTADAS.....	3
10.	RECURSOS ACTUALMENTE DISPONIBLES EN LA ZONA, ÁREA Y DEPARTAMENTO.....	4
	10.1 EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES.....	4
	10.2. Otros Espacios del Bienestar.....	14
11.	PRESTACIONES PROFESIONALES, ECONÓMICAS Y TECNOLÓGICAS Y RECURSOS NECESARIOS.....	15
	11.1 PRESTACIONES PROFESIONALES, ECONÓMICAS Y TECNOLÓGICAS.....	15
	11.2 RECURSOS NECESARIOS.....	18
12.	LÍNEAS ESTRATÉGICAS.....	19
13.	MEDIDAS Y ACTUACIONES.....	22
14.	GOBERNANZA DEL PLAN: PLANIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN.....	24
15.	CRITERIOS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.....	28

1 INTRODUCCIÓN.

El **Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ibi** tiene por objeto establecer las líneas estratégicas, los fines y las actuaciones necesarias en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria, (en adelante SSAP) a través de actuaciones que den respuesta a las necesidades, expectativas y preferencias de la ciudadanía, y garantizar en condiciones de igualdad, equidad y justicia el derecho subjetivo del Sistema Público Valenciano de Ibi. Este Plan nace con la finalidad de programar las prestaciones, servicios, programas y otras actuaciones necesarias para cumplir los objetivos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

El Plan Estratégico de Servicios Sociales está orientado en torno a dos ejes:

- 1 La adecuación de las prestaciones a las necesidades sociales, mediante actuaciones preventivas, de intervención comunitaria y de proximidad, poniendo en valor la importancia de la entidad local como el nivel más cercano a las personas y a la realidad social y siempre teniendo presente la promoción de la autonomía y atender la cobertura de las necesidades sociales básicas, respetar la dignidad y el bienestar de las personas, con actuaciones dirigidas a su capacitación y empoderamiento para reducir las situaciones de especial vulnerabilidad.
- 2 La organización y vertebración de los Servicios Sociales de Atención Primaria de Ibi, a través del fortalecimiento de los Servicios Sociales Comunitarios, la coordinación interdepartamental e interadministrativa, la cooperación intersectorial y la participación del sector público y privado en la prestación de los servicios. Promover el desarrollo del equipo de profesionales involucrados en la consolidación de un modelo de atención integral centrada en la persona, de acción comunitaria y con un enfoque preventivo, que garantice la participación directa de las personas en las decisiones relativas a su propio proyecto de vida, mediante actuaciones homogéneas, evaluables, parametrizadas mediante escalas que favorezcan la intervención profesional orientada a la mejora continua de la calidad, la eficiencia y sostenibilidad del Sistema, estableciendo una transformación digital del Sistema de Servicios Sociales.

2 MARCO LEGISLATIVO.

En primer lugar, cabe hacer referencia a la Constitución española, que establece los principios rectores de la política social de obligado cumplimiento por parte de los poderes públicos. El artículo 148.1, apartado 20, establece la competencia exclusiva en materia de asistencia social a las Comunidades Autónomas.

Por otra parte, hay que hacer referencia al Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, en su artículo 49.1. 24º recoge dicha competencia exclusiva y para hacer efectivo este cumplimiento constitucional se aprobó La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, que determina la planificación, coordinación e intervención del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Cabe hacer mención, también, a la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en su artículo 25.2. e) en el que se indica: “el municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias: evaluación e información de situaciones de necesidad social y de atención inmediata a personas en situación de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social”.

Y, por último, dentro de este marco legislativo y normativo, cabe hacer referencia a las principales normativas que contextualizan los planes estratégicos de carácter zonal, son:

- La mencionada Ley 3/2019, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, en sus artículos 44, 45, 46 y 47.
- Decreto 34/2021, del Consell, en la Disposición transitoria quinta.
- Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, en su artículo 42.

3 MISIÓN.

Los Servicios Sociales de Atención Primaria de Ibi tienen encomendada la misión de garantizar la protección y la defensa de los derechos de las personas y una atención profesionalizada al conjunto de la ciudadanía para intervenir en las situaciones de necesidad, riesgo y exclusión social, promoviendo junto a las

propias personas la integración, la inclusión social y la superación de sus necesidades. Garantizar los derechos sociales de las personas y adecuar los servicios sociales a sus necesidades, expectativas y preferencias, promoviendo un modelo de intervención integral centrado en la persona y en su contexto, proactivo, preventivo y de acción comunitaria, con especial énfasis en los grupos de población en situación de especial vulnerabilidad.

4 VISIÓN.

Los Servicios Sociales de Atención Primaria de Ibi responderán a las situaciones de necesidad presentes y futuras y se adaptarán a los cambios sociales, legislativos, económicos o culturales que se produzcan y que puedan afectar al bienestar de las personas. Proporcionando respuestas a la dignidad, vulnerabilidad, universalidad de los derechos sociales y humanos de la ciudadanía del municipio.

5 VALORES.

El plan estratégico suscribe los principios rectores del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, orientándose especialmente a:

- a **Universalidad:** garantizando el derecho a los servicios sociales en condiciones de igualdad, accesibilidad universal y equidad a todas las personas.
- b **Responsabilidad pública:** garantizando la existencia y mantenimiento de un Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales por medio de la dotación de personal, recursos técnicos y financieros, de las infraestructuras y equipamientos necesarios para asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos.
- c **Responsabilidad institucional en la atención:** garantizando la continuidad de la atención a las personas usuarias por todos los medios al alcance de la institución, durante el período en que la precisen.
- d **Prevención:** actuando preferentemente sobre las causas que originan las necesidades sociales y dando la debida prioridad a las acciones preventivas.

- e **Promoción de la autonomía y desarrollo personal:** facilitando los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales.
- f **Promoción de la inclusión y de la cohesión social:** favoreciendo las condiciones necesarias para desarrollar y consolidar los vínculos sociales de las personas, familias o unidad de convivencia y los grupos en el ámbito de la comunidad, como herramientas para la transformación social.
- g **Perspectiva comunitaria:** orientando las intervenciones al desarrollo comunitario en todos sus ámbitos, fomentando valores de la participación, el respeto, la convivencia y la solidaridad.
- h **Orientación centrada en la persona:** garantizando la atención social personalizada, integral y continua, a partir de una intervención holística y favoreciendo una actuación transversal y coordinada.
- i **Promoción de la intervención y la integración:** destinando las prestaciones para el mantenimiento de la persona en su medio convivencial y comunitario.
- j **Interdisciplinariedad de las intervenciones:** procurando el trabajo en equipo y la interacción de las aportaciones de las diversas profesiones del ámbito de la intervención social.
- k **Calidad y profesionalidad en la provisión de los servicios:** estableciendo criterios y estándares mínimos de calidad para los servicios, centros y programas orientados a su mejora continua y se dispondrá de criterios para su evaluación.
- l **Mínima restricción de la movilidad personal y de la plena conciencia:** sólo se emplearán en el ámbito de los servicios sociales cuando existan evidencias de agravamiento o deterioro de la situación de vulnerabilidad de la persona y siempre que exista peligro para ella y para terceras personas, aquellas medidas de inmovilización o restricción física o farmacológica que sean prescritas médicamente y bajo supervisión tras haberse agotado todos los recursos de las personas profesionales, de conformidad con los protocolos específicos, así como

la normativa vigente y las recomendaciones en materia de derechos humanos.

- m **Eficiencia y eficacia:** garantizando la consecución de los objetivos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales haciendo un uso eficiente y eficaz de los medios disponibles para satisfacer las necesidades sociales.
- n **Descentralización, desconcentración, enfoque municipalista y de proximidad:** primando la atención a la persona en su entorno comunitario, reforzando el papel protagonista de las entidades locales atendiendo a la planificación efectuada y dotando de los recursos y financiación necesaria.
- o **Participación democrática en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales:** promoviendo, en la planificación y desarrollo del sistema, la participación de las personas usuarias, sus familiares, de la sociedad civil organizada y de todos los sectores relacionados con el sistema, incluyendo el voluntariado social. La participación se realizará a través de las vías y mecanismos que establezcan la presente ley y su desarrollo reglamentario.
- p **Planificación y evaluación de las prestaciones:** configurando la planificación y la elaboración de mapas de los servicios públicos disponibles, apoyada por estudios e investigaciones que amplíen el conocimiento social, la objetividad y la transparencia en la toma de decisiones y su correspondiente evaluación, para conseguir la eficiencia y eficacia en la gestión y prestación de los servicios públicos, así como orientar nuevas líneas de actuación acordes con las necesidades que vayan apareciendo.
- q **Colaboración, coordinación y cooperación con otros sistemas y servicios públicos:** promoviendo la colaboración, coordinación y cooperación con otros sistemas y servicios públicos, especialmente en el ámbito sociosanitario, así como en las materias de empleo, formación ocupacional, sanidad, educación, justicia y vivienda y urbanismo, entre otras, con el fin de crear espacios compartidos y efectivos de responsabilidad pública.

- r **Innovación:** promoviendo la investigación, la innovación y el uso de las nuevas tecnologías de la información para mejorar la actuación de los diversos ámbitos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
- s **Transversalización de la perspectiva de género:** desarrollando actuaciones que den respuesta en el municipio a las distintas necesidades de hombres y mujeres a lo largo del ciclo vital.

6 METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL PLAN.

Entre los instrumentos utilizados para la elaboración del Plan destacamos los siguientes: reuniones del Equipo profesional de los SSAP, análisis de material documental existente (Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres de Ibi, 2020 – 2023), consulta datos población de Ibi de diversas fuentes, padrón municipal, análisis DAFO, memorias de los Servicios Sociales, etc.

La elaboración del Plan ha sido llevada a cabo por un grupo de personas profesionales de los SSAP de Ibi, y se ha contado con la participación activa de todo el equipo. Se ha realizado el análisis DAFO, contando con la moderación del Coordinador del Departamento, la participación de todo el personal profesional de SSAP.

Como punto de partida para la elaboración del Plan Estratégico, se puede señalar la reunión con responsables municipales de Servicios Sociales de Atención Primaria de los Municipios del Departamento número 15, L'Alcoià/El Comptat, con el asesoramiento del coordinador del Departamento, estableciendo los contenidos necesarios.

Por otra parte, como dato importante ha sido la realización del análisis DAFO realizado el 18 de noviembre de 2022 con la supervisión del coordinador del Departamento L'Alcoià/El Comptat.

Una vez se ha realizado la redacción del Plan se ha procedido a su revisión por parte de las personas profesionales de los SSAP de Ibi, y se ha supervisado por la Comisión constituida al efecto.

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

PRIMERA FASE: Elaboración de un diagnóstico actualizado cuantitativo y cualitativo de la realidad social de la ciudad. Se ha basado en una metodología participativa, mediante la cual se han recogido datos de diferentes fuentes de información, a través de varias técnicas de investigación, con el fin de tener una perspectiva más amplia sobre las necesidades sociales y los Servicios Sociales.

SEGUNDA FASE: Constitución del Comité de Redacción del Plan constituido por las personas profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria. De esta forma quedaba garantizada la participación del conjunto del mismo en el proceso de diseño del Plan. Esta Comisión quedaba emplazada a participar en los diferentes documentos que conforman el Plan, elaborar propuestas o aportaciones.

TERCERA FASE: El primer borrador del Plan se somete a revisión por parte de las personas profesionales de Servicios Sociales

CUARTA FASE: Fase de incorporación de propuestas y redacción definitiva del Plan Una vez recogidas las contribuciones de los anteriores agentes, se estudian sus contenidos y pertinencia según criterios de competencia, oportunidad y disponibilidad, se incorporan al diseño inicial y queda conformado el texto definitivo.

QUINTA Y ÚLTIMA FASE: Trámite administrativo para su aprobación. Superadas las fases de diagnóstico y redacción, el diseño definitivo del Plan comenzará el trámite administrativo para su correspondiente aprobación por los órganos municipales competentes. (Comisión Informativa y Pleno).

7 CRONOLOGÍA DEL PLAN.

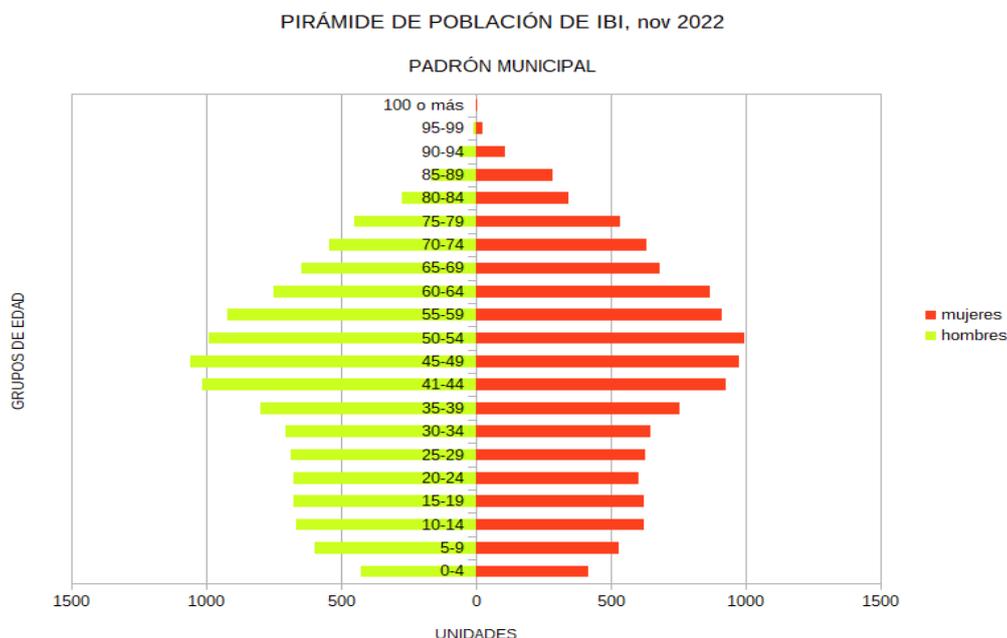
El Plan Estratégico de Servicios Sociales de Ibi tendrá una vigencia de 4 años desde su aprobación, durante el periodo comprendido entre 2023 y 2026.

8 ANÁLISIS TERRITORIAL. CARACTERÍSTICAS DE LA ZONA DE SERVICIOS SOCIALES Y DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS.

Ibi es un municipio del interior de la provincia de Alicante, siendo el mayor municipio de la subcomarca de la Foia de Castalla. Hasta la década de los 60, Ibi fue una villa fundamentalmente agrícola. Es a partir de la década de los 60, y especialmente de los 70 cuando la población de Ibi comienza a crecer, llegando a triplicar su población en apenas 20 años; de 1960 a 1981, pasa de 6.129 personas a 19.846 habitantes. Esta época coincide con una gran expansión económica que experimenta la industria del municipio, sobre todo el sector del juguete.

Actualmente la población de Ibi se mantiene estable con ligeros incrementos año tras año. A fecha 15 de noviembre de 2022 la población de Ibi asciende a 24.262 personas empadronadas, según datos facilitados por el Departamento Municipal de Estadística, siendo el reparto de mujeres y hombres equitativo, al 50%. La distribución de la población por edad y sexo, se expone en las siguientes gráficos.

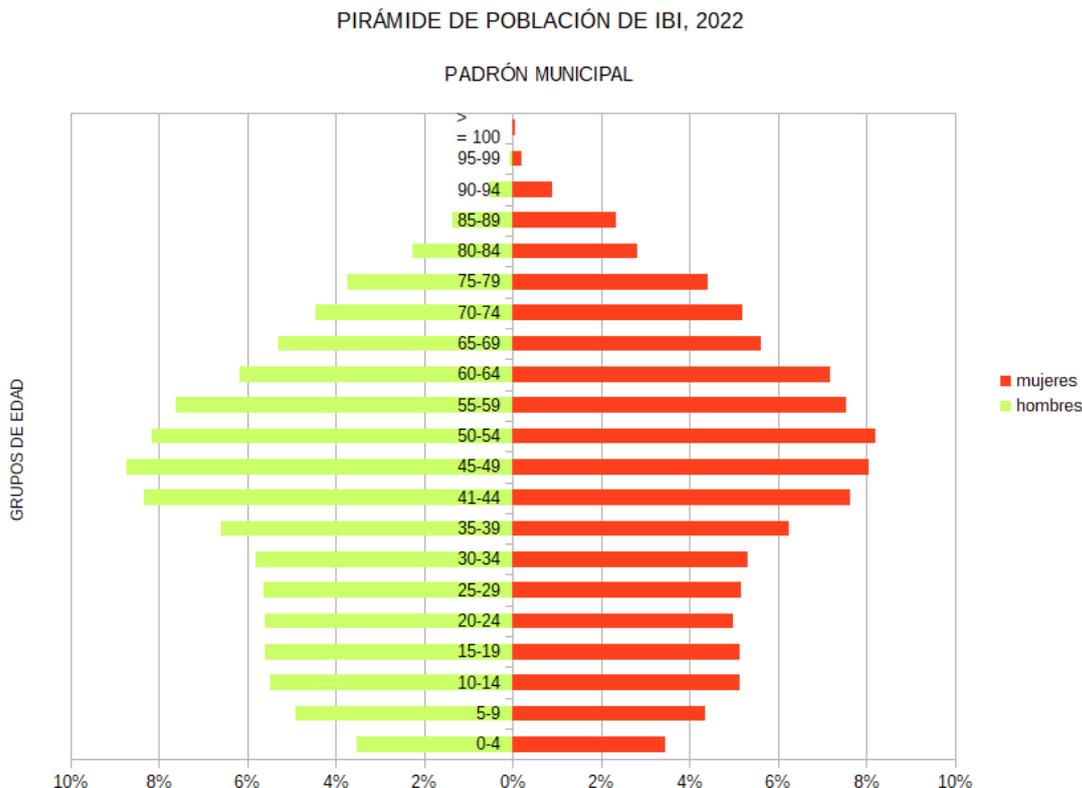
Tabla nº1. Pirámide de población Ibi en noviembre de 2022



Fuente: Departamento Municipal de Estadística.

Elaboración propia.

Tabla nº2. Pirámide de población Ibi, 2022.



Fuente: Departamento Municipal de Estadística.
Elaboración propia

Se puede observar una pirámide poblacional con forma de bulbo, esto es característico de las poblaciones con tendencia al envejecimiento. Como se puede observar destaca la proporción de población del baby boom; hecho que se deberá tener en cuenta en el diseño de políticas públicas de apoyo a la vida autónoma y de atención a la dependencia durante las dos próximas décadas.

Según los datos recogidos en los indicadores demográficos de Ibi para el 2021 del Instituto Valenciano de Estadística la dependencia de la población mayor de 64 años de Ibi es del 29,7 %, esto es casi medio punto porcentual por debajo del de la provincia y el de la Comunidad Valenciana. El envejecimiento de la población es del 130,8 % casi dos puntos porcentuales por encima del de la Comunidad Valenciana (128,9 %).

En el momento actual, según los datos del Padrón Municipal de 2022 el

número de personas de 65 o más asciende a 4.762 personas, 2.608 son mujeres y 2.154 son hombres. De estas, 203 viven solas (133 mujeres y 70 hombres); lo que supone un 4,3% del total de personas mayores de 65 años. En este sentido sería interesante poder determinar en qué condiciones viven estas personas y si están expuestas a situaciones de vulnerabilidad relacional y/o de exclusión social.

Por otra parte, al observar la pirámide se puede ver un acortamiento en la base de la misma. Esto coincide con la información mostrada por los indicadores demográficos de Ibi para el 2021 recogidos por el Instituto Valenciano de Estadística, que muestra una tasa de maternidad del 17,2 %, por debajo del de la provincia y el de la Comunidad casi un punto porcentual. Cabe tener en cuenta que si el Ayuntamiento quisiera revertir esta situación habría que invertir en políticas públicas de conciliación de la vida familiar y laboral, apoyo a las familias, infancia y a la adolescencia.

Población extranjera

La proporción de ciudadanos extranjeros sobre el total de la población inscrita en Ibi es del 8,7%, esto es casi 3 puntos porcentuales por debajo de la de España. Aun así, cabe destacar el amplio abanico de nacionalidades registradas en la localidad, ascendiendo a 62 nacionalidades diferentes. Este dato lleva a plantear la necesidad de la puesta en marcha de algún servicio de mediación intercultural que garanticen el acceso de la ciudadanía a las actividades, bienes, servicios, prestaciones y equipamientos públicos municipales.

Tabla nº3. Principales grupos de nacionalidad y sexo.

NACIONALIDADES	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL	%
ESPAÑOLA	11.057	45,57%	11.076	45,65%	22.133	91,22%
PAÍSES UE	391	1,61%	363	1,49%	754	3,10%
RESTO EUROPA	44	0,18%	54	0,22%	99	0,40%
ÁFRICA	93	0,38%	68	0,28%	161	0,66%
AMÉRICA	428	1,77%	495	2,05%	945	3,82%
RESTO MUNDO Y APÁTRIDAS	116	0,48%	76	0,32%	192	0,80%

Fuente: Departamento Municipal de Estadística.

Elaboración propia

Si hacemos referencia a las 10 nacionalidades con mayor frecuencia podemos observar que un 26 % de la población extranjera en Ibi es de nacionalidad rumana (esto es algo más de 1 de 4 personas extranjeras) seguida con diferencia de población colombiana, un 11,65 %. Entre este grupo de nacionalidades, hay que reseñar la población originaria de Pakistán, que supone un 7,8 %, (esto es un total de 130 personas).

Tabla nº4. Distribución de las 10 nacionalidades extranjeras con mayor número de población y sexo.

PAÍS	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL	%
RUMANÍA	292	1,20%	262	1,08%	554	2,28%
COLOMBIA	101	0,42%	147	0,61%	248	1,03%
ECUADOR	94	0,39%	72	0,30%	166	0,69%
PAKISTÁN	82	0,34%	48	0,20%	130	0,54%
MARRUECOS	49	0,20%	39	0,16%	88	0,36%
ARGENTINA	42	0,17%	43	0,18%	85	0,35%
VENEZUELA	41	0,17%	43	0,18%	84	0,35%
ITALIA	45	0,19%	39	0,16%	84	0,35%
PERÚ	30	0,12%	37	0,15%	67	0,28%
UCRANIA	22	0,09%	33	0,14%	55	0,23%

Fuente: Departamento Municipal de Estadística.

Elaboración propia

Composición de hogares

El tamaño medio de los hogares de Ibi es de 2,7¹ personas, muy similar al resto de municipios españoles de su mismo tamaño. El tipo de hogar más frecuente es la pareja con hijos (34%), seguido de la pareja sin hijos (26%), y los hogares unipersonales un 15%. Las personas que tienen hijos / hijas representan un 66%, siendo un 30% los que tienen hijos e hijas menores de

1 Simple Lógica: Estudio de la percepción de la igualdad entre hombres y mujeres y la violencia de género en Ibi. Ayuntamiento de Ibi 2021.

edad, es decir, 1 de cada 5 hogares tienen hijos menores de edad. El 4% de los grupos de más edad nunca ha tenido pareja.

Datos laborales desagregados por sexo

Durante el año 2022 y hasta el mes de octubre, hubo un promedio de 1.821 personas registradas en el paro, mayoritariamente mujeres (un 67,5%). Es curioso observar cómo en los grupos de edad en los que apenas hay cargas familiares y/o en edad de estudiar (esto es para personas menores de 25 años) el porcentaje de personas registradas es significativamente bajo y prácticamente igual para ambos sexos.

Tabla nº5. Paro registrado por edad y sexo, (promediados de enero a octubre, 2022)

MUNICIPIOS	TOTAL	SEXO Y EDAD					
		HOMBRES			MUJERES		
		<25	25 - 44	>=45	<25	25 - 44	>=45
ENERO 22	1.828	47	210	351	41	357	822
FEBRERO 22	1.808	43	196	355	35	351	828
MARZO 22	1.816	52	196	350	45	350	823
ABRIL 22	1.831	53	192	361	48	345	832
MAYO 22	1.786	46	186	344	52	349	809
JUNIO 22	1.799	59	190	342	40	355	813
JULIO 22	1.793	38	190	334	38	376	817
AGOSTO 22	1.881	49	218	338	49	392	835
SEPTIEMBRE 22	1.829	56	190	341	43	377	822
OCTUBRE 22	1.845	59	194	342	48	376	826
PROMEDIO ENERO-OCTUBRE	1821,6	50,2	196,2	345,8	43,9	362,8	822,7

Fuente: Instituto Valenciano de Estadística (en adelante IVE)

La diferencia en los registros de paro según el sexo de la persona empieza a destacar en los grupos de edad en los que se inicia la convivencia en familia propia y la aparición de responsabilidades doméstico-familiares, llegando a haber una diferencia de casi 10 puntos porcentuales entre los hombres registrados en el paro y las mujeres.

Tabla nº6. Paro registrado por edad y sexo, (porcentajes promediados de enero a octubre, 2022)

GRUPOS DE EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
< 25 AÑOS	2,76%	2,41%	5,17%
25-44 AÑOS	10,77%	19,92%	30,69%
> 45 AÑOS	18,98%	45,2%	64,18 %
TOTAL	32,51%	67,49%	100%

Fuente: IVE
Elaboración propia

La tabla muestra que hay 2 mujeres registradas en el paro por cada hombre. El dato más llamativo es el relativo a las mujeres mayores de 45 años registradas en el paro, que suponen el 45,2% del total de personas registradas en el paro. En conclusión; prácticamente la mitad de las personas registradas en el paro son mujeres mayores de 45 años.

Seguramente sean mujeres que tras asumir cargas y responsabilidades doméstico familiares asociadas a la crianza, se retiraron del mercado laboral y tienen dificultades para la inserción laboral, probablemente por la obsolescencia de conocimientos y falta de experiencia prolongada en el tiempo, por lo que se puede intuir que han quedado expulsadas del mercado laboral con pocas posibilidades de inserción laboral. En este sentido parecería interesante el desarrollo de políticas de inserción sociolaboral específicas para este colectivo: acciones para el fomento del empleo, formación de base y continuada (en competencias personales y específicas/técnicas) y emprendimiento.

En relación al tipo de contratos, llama la atención que sigue predominando el contrato temporal, a pesar de la entrada en vigor de la reforma laboral en marzo de 2022.

Tabla nº7. Contratos de trabajo registrado y tipos de contrato, según sexo

mes a mes (enero 2022-octubre 2022 y promediado)

MES	TOTAL	TIPO DE CONTRATO									
		HOMBRES					MUJERES				
		INIC. INDEF	INIC. TEMPORAL	CONVER T. INDEF.	TOTAL, HOMBRES	%	INIC. INDEF.	INIC. TEMPORAL	CONVER T. INDEF.	TOTAL, MUJERES	%
ENERO	995	41	431	41	513	51,56 %	31	426	25	482	48,44 %
FEBRERO	705	19	317	33	369	52,34 %	29	282	25	336	47,66 %
MARZO	764	52	301	72	425	55,63 %	28	266	45	339	44,37 %
ABRIL	735	84	198	88	370	50,34 %	83	194	88	365	49,66 %
MAYO	713	111	229	47	387	54,28 %	97	201	28	326	45,72 %
JUNIO	881	118	272	76	466	52,89 %	82	275	58	415	47,11 %
JULIO	990	116	312	102	530	53,54 %	91	287	82	460	46,46 %
AGOSTO	469	48	154	49	251	53,52 %	50	136	32	218	46,48 %
SEPTIEMBRE	878	129	294	75	498	56,72 %	93	230	57	380	43,28 %
OCTUBRE	695	91	208	56	355	51,08 %	131	169	40	340	48,92 %
PROMEDIO ENERO-OCTUBRE	782,5	80,9	271,6	63,9	416,4	53,19 %	71,5	246,6	48	366,1	46,81%

Fuente: IVE
Elaboración propia

Tabla n°8. Personas afiliadas por régimen y sexo.

Régimen	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
General	5.169	3.238	8.407
Especial Autónomos	1.175	662	1.837
Especial Agrario	28	8	36
Especial Empleados/as hogar	-	37	37
Total	6.372	3.945	10.317

Fuente: IVE
Elaboración propia

Los datos de personas afiliadas a la Seguridad Social por sexo del IVE, obtenidos de la Tesorería General de la Seguridad Social, para el tercer trimestre de 2022 recogen que el total de personas afiliadas a la Seguridad Social en Ibi son 10.317, de los cuales 3.945 son mujeres y 6.372 son hombres. De estos datos no sólo llama la atención que el número de hombres afiliados a la seguridad social es considerablemente superior al de las mujeres (casi se duplica en el caso de los autónomos), sino que si los ponemos en relación con el número de contrataciones para el 2022 vemos que a pesar de que el número de contrataciones es similar, las mujeres afiliadas a la Seguridad Social son menos, esto puede llevarnos a pensar que las mujeres son contratadas más veces y en peores condiciones, con contratos de corta duración (como podría ser por sustituciones, por bajas, fines de semana puntuales, vacaciones...).

Todo esto (unido a lo visto en el apartado anterior, sobre el elevado porcentaje de mujeres mayores de 45 años registradas en el paro), tiene un impacto directo en el acceso a derechos derivados del trabajo, así como en el disfrute de las prestaciones de la seguridad social; en especial en lo relativo a la garantía de ingresos, el acceso a la prestación por desempleo y la jubilación. Así, el Municipio seguiría la tendencia Estatal en la persistencia de factores que inciden en la feminización de la pobreza.

Tabla nº9. Datos de pensiones contributivas de la Seguridad Social por sexo, importe mensual medio (diciembre, 2019).

	CLASE DE PENSIÓN			
	TOTAL	JUBILACIÓN	VIUDEDAD	OTRAS (INCAPACIDAD, ORFANDAD EN FAVOR DE FAMILIARES)
PENSIONISTAS	4.410	3.243	665	502
<input type="checkbox"/> HOMBRES	2.441	2.097	26	318
<input type="checkbox"/> MUJERES	1.969	1.146	639	184
IMPORTE	1.002	1.087	747	790
<input type="checkbox"/> HOMBRES	1.170	1223	582	870
<input type="checkbox"/> MUJERES	794	839	754	651

Fuente: IVE
Elaboración propia.

9 DIAGNÓSTICO SOCIAL DE LA ZONA.

9.1 ANÁLISIS NECESIDADES SOCIALES.

Teniendo de muestra los datos de la Memoria de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica, (en adelante SSAPB) de Ibi del ejercicio 2021, se detallan los datos más relevantes de la atención:

Tabla nº10: Atención en los SSAPB por sexos.

MUJERES	3.856
HOMBRES	1.639
TOTAL	5.495

Elaboración propia
Fuente: Memoria Anual de Servicios Sociales de Ibi.

Tabla nº11. Servicios de Atención Primaria Básica:

Acogida y atención ante situaciones de necesidad social	1.484
Inclusión Social	390
Prevención e Intervención con familias	1.264
Promoción de la autonomía personal	2.204
Unidad de Igualdad	153
TOTAL	5.495

Elaboración propia

Fuente: Memoria Anual de Servicios Sociales de Ibi.

Tabla nº12. Atención en los SSAPB por sector de población:

SECTOR DE POBLACIÓN	N.º PERSONAS ATENDIDAS
Personas Mayores	1798
Mujer	921
Familia	809
Personas con diversidad funcional	729
Infancia	496
Otros grupos en situación de necesidad social	415
Inmigrantes	168
Personas con enfermedad mental	80
Personas con adicciones	35
Juventud	31
Transeúntes	7
Refugiados	3
Personas con enfermedad terminal	2
Reclusos / Exreclusos	1
TOTAL	5.495

Elaboración propia

Fuente: Memoria Anual de Servicios Sociales de Ibi.

Por otra parte, en referencia a las solicitudes de PEI en el ejercicio 2021, hay que indicar que se atendieron un total de 546 solicitudes, siendo el 71% mujeres las solicitantes.

Tabla nº13. Datos de personas perceptoras de la Renta Valenciana de Inclusión, a fecha diciembre 2022.

RENDA VALENCIANA DE INCLUSION (RVI)	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
RENDA DE GARANTIA DE INCLUSION SOCIAL (RGIS)	20	2	22
RENDA DE GARANTIA DE INGRESOS MINIMOS (RGIM)	---	2	2
TOTAL	20	4	24

Elaboración propia

Fuente: Memoria Anual de Servicios Sociales de Ibi.

Por otra parte, tomando de referencia el año 2021, del Programa de **Prestaciones Económicas de Urgencia Social y Desprotección** hay que indicar que, de las personas solicitantes, el 75,49 % han sido mujeres, y, el 24,51 % hombres; habiendo tenido un total de 546 solicitudes, siendo el gasto total de 372.000 €, cuya gestión de valoración, resolución y pagos requiere de un elevado porcentaje de dedicación de la jornada laboral del personal de los SSAP.

En referencia al **Servicio de Ayuda a Domicilio**, en el ejercicio 2021, se han atendido a un total de 146 personas, de las cuales un 60,96 % han sido mujeres y el restante 39,04 % hombres.

En el Programa **Menjar a Casa**, se ha dado una cobertura de atención simultánea de 30 personas, siendo 16 mujeres y 14 hombres. Y, en el Programa de **Major a Casa**, la atención simultánea ha sido de 15 personas, 4 han sido mujeres y 11 hombres (estos datos son los del último mes, diciembre de 2022).

Por otra parte, desde el Servicio de **Prevención e intervención familiar**, haciendo referencia al ejercicio 2022, se ha intervenido con un total de

117 familias. La intervención se lleva a cabo siempre de forma interdisciplinar en la que el conjunto de profesionales de atención primaria básica, han de buscar las mejores estrategias de intervención para cada persona o familia. Las figuras profesionales con las que cuenta este equipo son las de trabajadora social, educadora social y psicóloga.

La intervención familiar puede ser individual o familiar, y responderá a las diferentes etapas de Evaluación: Estudio y análisis de la situación personal o familiar (incluye la recogida de información tanto de las personas implicadas como de cualquier otro organismo que pueda aportar información relevante para la mejor atención personal o familiar); diagnóstico y Tratamiento: Elaboración con la persona/familia de una descripción comprensiva de la situación de necesidad, con la elaboración de un Plan de Intervención Personal/Familiar y puesta en marcha de las diferentes intervenciones tales como intervención en situaciones de crisis personal y/o familiar; Asesoramiento, orientación y mediación a nivel individual, pareja y/o familiar; intervención terapéutica sobre las patologías previamente diagnosticadas, acompañamiento en procesos de deterioro personal/familiar.

El ámbito de intervención en infancia y adolescencia en riesgo social ha sido la población que más intervención familiar ha requerido. El inicio de la intervención en este sector de población ha sido en general a instancia de parte a través de notificaciones de posible situación de desprotección por parte de las administraciones competentes tales como educación, sanidad, ámbito policial, juzgados, Fiscalía de Menores, Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, etc.

En este sentido siempre de forma interdisciplinar se ha procedido al abordaje de dichas situaciones de riesgo a través de las distintas fases de detección, de valoración y toma de decisiones, de intervención y seguimiento.

Se ha intervenido en familias con menores de 0 a 18 años, a través de entrevistas individuales y/o familiares de forma periódica, al objeto de minimizar los indicadores de riesgo apreciados, con la expresión de Planes de

Intervención Familiar diseñados a tal efecto.

Los planes de Intervención cuentan con recursos propios como apoyo social, atención psicológica y/o educativa. Así como coordinación y derivación con el resto de agentes implicados en el ámbito de protección de menores.

En este ámbito es importante señalar la existencia de redes profesionales de apoyo como la Comisión del Menor, Decreto 62/12, de 13 de Abril del Consell, del que participan profesionales del ámbito sanitario, educativo y social. Establecimiento de reuniones periódicas con los Centros Educativos de la localidad tanto de Educación Infantil y Primaria, como Secundaria.

Las actuaciones profesionales que tienen lugar en este ámbito además de las intervenciones técnicas directas son, elaboración y seguimiento de los Planes de intervención Familiar, asistencia a reuniones periódicas con la DT de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, elaboración de informes solicitados por otras entidades, información, asesoramiento y derivación de menores con sospecha de Abuso Sexual Infantil, seguimiento e informe de los menores en situación de acogimiento en familia extensa.

En cuanto al Servicio de Atención a las personas en situación de **Dependencia**, del total de datos registrados en la Aplicación de Dependencia y Autonomía (en adelante ADA) desde octubre del 2007 a diciembre 2022, observamos que hay activos 851 casos, que comportan un total de 1.164 expedientes activos en la actualidad.

Según los datos registrados en ADA, a fecha de enero 2023, hay 144 expedientes pendientes de valoración, la mayoría son mujeres y 1 de cada 2 mujeres mayores de 65 años. Esto es un 17% del total de solicitudes de valoración recibidas; por otra parte, cabe tener en cuenta que la mayoría de estos expedientes pendientes de valoración pertenecen a personas que han solicitado la revisión de su grado de dependencia, es decir, ya están dentro del sistema de atención a la dependencia.

Tabla nº14. Personas usuarias pendientes de valorar por sexo y edad en enero de 2023.

PERSONAS USUARIAS PENDIENTES VALORAR			
EDAD	TOTAL	HOMBRE	MUJER
3 AÑOS	2	1	1
+3/-18 AÑOS	6	5	1
+18/-65	9	3	6
+65	127	49	78
TOTAL	144	58	86

Elaboración propia

Fuente: ADA

Como respuesta a esta situación, el Ayuntamiento ha reforzado el equipo con una Trabajadora Social destinada exclusivamente para la dependencia, desde mediados de junio del 2022.

Por otro lado, del total de expedientes con solicitud de valoración del grado de la dependencia, esto es 837, se han resuelto 693 (el 83%). Si nos fijamos en la distribución de grados que muestra la tabla, el 66% de los expedientes pese a solicitar la valoración ha obtenido grado 0 o grado 1. Este hecho nos puede llevar a pensar que hay una proporción considerable de personas mayores y/o sus familiares que consideran que necesitan servicios de apoyo a la autonomía personal mientras están en casa, puesto que, si bien la afectación para el desarrollo de actividades de la vida cotidiana no es lo suficiente como para acceder a servicios específicos de atención a las personas en situación de dependencia, sí sienten la necesidad de solicitar la valoración.

Tabla nº15. Personas usuarias con expedientes resueltos hasta enero de 2023.

PERSONAS USUARIAS CON EXPEDIENTES RESUELTOS							
EDAD	TOTAL	HOMBRE	MUJER	GRADO 0	GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3
- 3 AÑOS	2	1	1	1	0	1	0
3 AÑOS	3	1	2	0	0	2	1
+ 3 /-18 AÑOS	12	8	4	2	1	4	5
18 AÑOS	3	1	2	0	2	0	1

+18/ -65 AÑOS	152	82	70	36	51	50	15
+65 AÑOS	521	144	377	187	177	97	60
TOTAL	693	237	456	226	231	154	82

Elaboración propia

Fuente: ADA

Por último, desde los SSAPB se apoya en la gestión de las Pensiones no contributivas tanto de jubilación como de invalidez. Los datos obtenidos reflejan que la mayoría de personas que han solicitado y perciben la PNC son mujeres. Los datos reflejados son de enero de 2023.

Tabla nº16. Personas perceptoras de pensiones no contributivas por sexo.

	PNC JUBILACION	PNV INVALIDEZ	TOTAL
HOMBRE	13	23	36
MUJER	89	26	115
TOTAL	102	49	151

Elaboración propia

Fuente: Datos Fichero Técnico de PNC del IMSERSO

Unidad de Igualdad.

El trabajo llevado a cabo desde la Unidad de igualdad sigue la planificación prevista por el **Plan Municipal de Igualdad de Mujeres y Hombres, 2021-2023** (en adelante PMIOMH), aprobado el 17/04/2020 por el número de Resolución Decreto de Alcaldía/034/2020, ratificado por el Pleno el 20/05/2020 y publicado en el BOP n.º 108 de 9/06/2020. El PMIOMH de Ibi se estructura en 4 áreas de intervención básicas que incorporan de manera transversal la igualdad en la gestión municipal. Cada una de las 4 áreas se concreta en distintas líneas de actuación, con sus correspondientes objetivos generales, específicos, actuaciones e indicadores de evaluación. En total el

plan recoge: 4 áreas básicas, 37 objetivos generales (OG), 100 objetivos específicos (OE) y 194 actuaciones.

Los datos de la encuesta sobre percepción de la igualdad y prevención de la violencia de género en Ibi (2021), muestran que el 76% de la población conoce alguno de los programas y servicios municipales en materia de igualdad y violencia de género. Su conocimiento es más alto entre las mujeres (82%) que entre los hombres (71%). Los programas y actuaciones municipales en materia de igualdad y violencia de género son evaluados de un modo positivo, de media se les conceden 8 puntos en una escala de 0 a 10. De hecho, sólo un 4% les asigna puntuaciones inferiores a los cinco puntos y casi un 40% los puntúa con 9 o 10 puntos.

Atenciones a mujeres.

Durante el 2022 la Unidad de Igualdad ha llevado a cabo un total de 181 atenciones a mujeres, por cuestiones relacionadas básicamente con situaciones de violencia de género, así como facilitar el acceso telemático a otras administraciones públicas para tomar citas (extranjería, SEPE, Labora, INSS) o bien para solicitar ayudas.

Por otra parte, dentro de las atenciones a mujeres se enmarca el **Programa Transversal de Promoción de Hábitos de vida saludable y empoderamiento para mujeres** (en adelante PHHSS), junto con la **UPCCA**, dirigido a impulsar la participación social de las mujeres, así como su empoderamiento personal; así como el impulso de procesos de crecimiento personal, como: el autocuidado, la toma de decisiones y la gestión eficiente de su vida cotidiana. Según los datos de la memoria 2022, durante ese año se han llevado a cabo un total de 12 talleres grupales, 1 jornada de sensibilización profesional y 2 actividades abiertas de carácter comunitario (Marcha 8M, tertulia mujeres emprendedoras), en los que han participado un total de 244 personas, en su mayoría mujeres, adultas mayor de edad. Los talleres en general son bien valorados, puesto que en los cuestionarios de satisfacción obtienen una puntuación media de 4,58 sobre 5. Así mismo, según los datos de la encuesta de percepción sobre la igualdad y prevención de la violencia de género en Ibi (2021) muestran que los talleres son ampliamente conocidos por

la población (46,5%)

Programa Concilia- Ibi (Servicios Sociales/Unidad de Igualdad).

Programa dirigido a facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral de las familias de Ibi, así como a remover los obstáculos que dificultan el acceso y la permanencia de las mujeres en el mercado laboral, subvencionado con los fondos del Plan Corresponsables, del Ministerio de Igualdad. Se lleva a cabo en colaboración con los Departamentos de: Educación, Deportes y Comunicación. Durante el mes de agosto del 2022 se han llevado a cabo las escuelas de verano 2022, participando un total de 200 niños y niñas, de 2 a 14 años.

Programa Mujeres de Ibi.

Programa que pretende visibilizar la contribución de las mujeres en el desarrollo de la vida social, cultural, económica y política local. Se lleva a cabo en colaboración con los Departamentos de: Archivo Histórico Municipal, Urbanismo, Turismo, Educación y Comunicación. Surge en el 2018 bajo el impulso del Proyecto Europeo Creative Spirits, mediante el desarrollo de actuaciones de carácter comunitario, basadas en la recuperación de la función social del arte urbano callejero como instrumento para la reivindicación social y la visibilización de situaciones de injusticia social (Bansky). De esta forma la I fase tomó la forma de una exposición urbana de carácter permanente con la instalación de 12 paneles que recogía la historia de vida de 12 mujeres relevantes para la vida local; la II fase dio un impulso al programa a través de las TIC y las redes sociales con la apertura de una página web y una Fanpage de Facebook; la elaboración de un documental y el desarrollo de una investigación sobre las mujeres emprendedoras en Ibi. Actualmente se encuentra en la fase III en la que se ha dado difusión a los resultados de la investigación, una nueva exposición urbana en las calles principales del casco antiguo dónde algunas de estas mujeres regentaban sus negocios y una ruta teatralizada y la apertura de un perfil en Instagram. Es un programa con un alto retorno puesto que la propia población ofrece autocandidaturas o las candidaturas de sus familiares, a la vez que contribuye a la recuperación de estas historias, en su desarrollo y en su difusión de manera desinteresada.

La Tabla siguiente muestra un resumen de las actuaciones, talleres y actividades para la promoción de los derechos de las mujeres llevados a cabo por la Unidad de Igualdad, durante el 2022 (incluido el Programa Concilia-Ibi).

Tabla nº17. Actuaciones, talleres y actividades para la promoción de los derechos de las mujeres llevada a cabo por la unidad de igualdad.

TALLER/ACCIÓN/ACTIVIDAD	NÚM PERSONAS PARTICIPANTES/ USUARIAS	SEXO
TALLERES PHSS Y EMPODERAMIENTO (12)	117	M
MARXA 8M	55	M/H
ACTO INSTITUCIONAL 8M	250	M/H
MESA REDONDA MUJERES EMPRENDEDORAS	52	M/H
JORNADA SENSIBILIZACIÓN PROFESIONAL IGUALDAD ACODIP	24	M (87,5%) H (12,5%)
EXPOSICIÓN URBANA MUJERES EMPRENDEDORAS	5 PANELES PERMANENTES 5 FAMILIAS	M/H
FACEBOOK MUJERES DE IBI	904 P. SEGUIDORAS FB 18.964 P. ALCANZADAS FB 164 PUBLICACIONES	M (81%) H (19%)
INSTAGRAM MUJERES DE IBI	373 P. SEGUIDORAS INST 2.467 P. ALCANZADAS INST 38 PUBLICACIONES	M (82%) H (18%)
www.mujeresdeibi.com	1.972 P. USUARIAS ACTIVAS 40 PAÍSES 168 CIUDADES	M (52%) H (48 %)
CONCILIA-IBI	200 NIÑOS Y NIÑAS	

Elaboración propia

Fuente: Unidad de igualdad

Violencia de género: prevención, sensibilización, detección y protocolo municipal de atención coordinada.

En 2022 los registros administrativos de los Servicios Sociales de

Atención Básica, recogen un total de 90 expedientes ATENPRO de los cuales se encuentran en activo 24 a finales de año. Por otra parte, durante el mes de diciembre de 2022 54 mujeres se encuentran en seguimiento activo a través del sistema VIOGEN. Así mismo, durante el 2022, los Servicios Sociales de Atención Primaria Básica llevaron a cabo un total de 61 mujeres atendidas.

A falta de un registro unificado, en relación a las denuncias efectuadas por violencia de género y las órdenes de protección adoptadas por violencia de género en el Partido Judicial de Ibi², los datos recogidos por el Portal Estadístico de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, provenientes del Observatorio del Consejo General del Poder Judicial, durante el 2021 y el primer semestre del 2022 muestran lo siguiente:

Tabla nº18. Denuncias y Ordenes de protección en la Partida Judicial de Ibi.

	1-01-21/31-12-21	1-01-22/30-06-22
Denuncias	104	48
OP Incoadas	29	10
OP Incoadas resueltas	23	10

Elaboración propia

Fuente: Portal Estadístico de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género

En el ámbito de la violencia de género las actuaciones llevadas a cabo por la Unidad de Igualdad se centran en el impulso de actividades de información sobre la violencia de género y la red de recursos existentes; sensibilización social sobre las distintas manifestaciones de la violencia hacia las mujeres; coordinación y desarrollo de protocolos de actuación coordinada. En cuanto a las mujeres víctimas de violencia de género, el trabajo que se lleva a cabo con ellas se centra en la sensibilización sobre la violencia vivida, especialmente en aquellas situaciones en los que existe baja percepción de las situaciones vividas como posible violencia de género; el counselling y la

²Estos datos aglutinan información relativa no sólo a la población de Ibi, sino además al conjunto de pueblos que pertenecen al mismo Partido Judicial (Castalla, Onil, Tibi).

incidencia social sobre los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género; en algún caso de acompañamiento, así como derivación a las trabajadoras sociales de referencia y a recursos especializados y específicos de atención de la violencia de género.

Tabla nº19. Talleres, acciones y actividades

TALLER/ACCIÓN/ACTIVIDAD	NÚM PERSONAS PARTICIPANTES/ USUARIAS	SEXO
ATENCIÓNES A MUJERES POR VIOLENCIA DE GÉNERO (Unidad de Igualdad)	181	M
TERTULIA LECTORA: LUCIA Y LOS 4 ELEMENTOS	45	M/H
TEATRO SEGAREMOS ORTIGAS CON TACONES	70	M/H
PUNTO VIOLETA ATENCIONES (junto con UPCCA)	1510	M (70%) H (30%)
CAMPAÑA POR UNAS FIESTAS LIBRES DE ABUSOS (SUMISIÓN QUÍMICA POR INGESTA Y POR INYECCIÓN)	14 COMPARSAS	
ACTO INSTITUCIONAL 25N	65	M/H
TEATRO CASA DE MUÑECAS	45	M/H
EXPOSICIÓN URBANA DE PUERTAS ADENTRO	20	M (85%) H (15%)
CERTAMEN TIK TOK	23 VÍDEOS 14500 P. ALCANZADAS 1.118 VOTOS	M/H
CALENDARIOS	2500	M/H
DIFUSIÓN INVESTIGACIÓN SOBRE IGUALDAD Y PERCEPCIÓN VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA POBLACIÓN DE IBI DIFUSIÓN PROTOCOLO PROGRAMACIÓN RADIO IBI	25 noviembre 24 noviembre	
MESA LOCAL DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO	Reuniones periódicas bimensual/semestral	
JUNTA LOCAL DE SEGURIDAD	1 coordinación con AI por planificación Fiestas locales de Moros y Cristianos.	

Elaboración propia

Fuente: Portal Estadístico de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género

Protocolo de Atención coordinada en materia de violencia de género del Ayuntamiento de Ibi y Mesa Local de coordinación en materia de violencia de género.

La Mesa de Coordinación municipal en materia de Violencia de Género consiste en un mecanismo que da cumplimiento al mandato legal y el compromiso institucional de fomentar cauces permanentes y protocolizados de respuesta integral a la violencia de género, a través de la coordinación entre distintos organismos. La mesa ha elaborado y revisado el Protocolo que posteriormente ha aprobado el pleno. Las instituciones componentes de la Mesa son: Policía Local, Guardia Civil, CM Elda, OAVD Ibi, UVIF Ibi, PEF Alcoy, la Unidad Especializada de Orientación UEO de la Comarca, el Colegio de Abogados de Alcoy, la Unidad de Coordinación contra la violencia sobre la mujer de la Subdelegación del Gobierno en Alicante, las Áreas Sociales de los Centros de Salud de Ibi, Departamentos Municipales de: Educación, Juventud y Servicios Sociales de Atención Primaria Básica. También forman parte de la Mesa el JVSM de Ibi y Fiscalía de Alcoy. La Mesa se puede reunir en pleno, con carácter semestral y en grupos de trabajo con carácter mensual o bimensual para el seguimiento de casos.

Fruto del trabajo de la Mesa, el 5 de octubre del 2022 se aprobó por unanimidad en el Pleno el “Protocolo de coordinación interinstitucional en materia de violencia de género del Municipio de Ibi”.

Servicio de Acción Comunitaria.

El Servicio de Acción Comunitaria en Ibi se concreta a través del Programa de sensibilización social y visibilización del colectivo LGTBIQ en Ibi, el Programa de accesibilidad cognitiva del Municipio y el Programa de Subvenciones a Asociaciones de la localidad del ámbito de los Servicios Sociales.

Programa de sensibilización social y visibilización LGTBIQ.

En la actualidad las principales actuaciones que dan contenido al

programa giran alrededor de la conmemoración del día del Orgullo. En este sentido, la conmemoración de este día se considera importante para poder abrir un espacio que dé visibilidad a las distintas opciones afectivo sexuales y de género existentes, así como para poder normalizar la diversidad, de tal forma que se luche contra el estigma y el tabú existente al respecto de la vivencia subjetiva LGTBIQ. Así, se plantea la necesidad de llevar a cabo acciones de sensibilización social a la población de Ibi sobre diversidad afectivo-sexual en el marco de la Conmemoración del Día Internacional del Orgullo, concretándose estas en el desarrollo de las JORNADAS LGTBIQ de IBI, que iniciaron en 2021. En el desarrollo de las jornadas se implica a la población local mediante la organización de un minimarket con artistas locales (que participan de manera desinteresada) y en el que se implica también el Centro Ocupacional, así como la asociación comarcal LGTBIAQ+ Iris, también hay actividades de carácter intergeneracional como cuentacuentos por la diversidad (llevado a cabo por librerías locales de manera desinteresada). A su vez, se organiza una charla de información/ sensibilización sobre la diversidad sexual con un personaje destacado activista LGTBIQ. En general las Jornadas tienen una amplia aceptación, pasando a ser una jornada festiva de celebración con alta participación social de la población local y de carácter familiar. En el desarrollo de las Jornadas se implican los Departamentos de: Policía Local, Oficina Técnica, Brigada y Museo de la Biodiversidad.

Tabla nº20. Jornadas LGTBIQ

MINIMARKET ARTISTAS LOCALES	11 PUESTOS 250 PERSONAS PARTICIPANTES
CUENTACUENTOS	15 NIÑOS Y NIÑAS
CONFERENCIA DE SENSIBILIZACIÓN	45 PERSONAS ASISTENTES
PINTURA BANCO ARCOIRIS (ACODIP)	

Elaboración propia

Fuente: Memoria Anual Unidad de Igualdad

Programa de accesibilidad cognitiva del Municipio.

Programa transversal en colaboración con urbanismo y obras públicas,

que surge de las necesidades manifestadas por las familias de personas con discapacidad en relación a facilitar el acceso a los distintos equipamientos, infraestructuras, servicios y recursos públicos locales de toda la población. La accesibilidad cognitiva hace referencia al acceso, al uso y disfrute de equipamientos, recursos, trámites e información pública. El acceso debe de asegurarse tanto para el espacio físico, como para con la información, en cualquier etapa del ciclo vital, así como teniendo en cuenta la capacidad cognitiva diversa de las personas residentes en el municipio. En el momento actual se encuentra en diseño la licitación para la contratación de los servicios a una entidad especializada.

Información cualitativa³

La información cualitativa que se presenta a continuación hacer referencia a la percepción subjetiva que tiene la población de Ibi sobre los Servicios Sociales de Atención Primaria, las encuestas de satisfacción de los talleres grupales, así como la recogida en la sesión de trabajo para la elaboración de un análisis sobre Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades llevada a cabo por el supervisor del Área junto con el equipo de personas profesionales de los SSAPB.

9.2 ANÁLISIS DAFO SOBRE EL SISTEMA DE LA ZONA

Para el análisis de la zona se ha utilizado el instrumento ANÁLISIS DAFO, que permite realizar un diagnóstico de la zona básica de SSAP de Ibi, el cual facilita identificar los factores institucionales y del contexto externo que representen las condiciones básicas o decisivas para que los objetivos del Plan puedan ser realizados. Se clasifican en:

Factores Internos:

³Los datos y la información expuesta han sido extraídos de la encuesta de percepción sobre la igualdad de género y la violencia de género de la población de Ibi (Ayuntamiento de Ibi. Simple Lógica, 2021); la consulta popular y los talleres participativos llevados a cabo sobre la percepción de la igualdad y la violencia de género de la población de Ibi (Ayuntamiento de Ibi. Universidad de Alicante, 2021) financiados con los fondos del Pacto de Estado de Violencia de Género del Ministerio de Igualdad, así como de las encuestas de satisfacción sobre los talleres grupales del Programa de Hábitos de Vida Saludables y Empoderamiento de Mujeres.

- Debilidades: Puntos débiles y áreas de mejora
 - Fortalezas: Puntos fuertes de la organización.
- Factores externos:
- Amenazas: Factores que pueden dificultar o impedir la consecución de los objetivos.
 - Oportunidades: Factores que funcionen como ventajas o ayudas para la organización y la consecución de los objetivos.

Se realizó el 18/11/2022, con la participación de todo el personal técnico de los SSAP de Ibi, actuando de moderador el Coordinador del Departamento 15, cuyos resultados se exponen a continuación de forma sintetizada:

DEBILIDADES

- Falta de formación e implicación
- Escasez presupuestaria para determinados servicios.
- Falta de protocolos y procedimientos a seguir.
- Falta de conocimiento en cuanto a las funciones de compañeros/as o de otros perfiles profesionales
- Pérdida de funciones profesionales por acumulación de tareas y excesiva carga administrativa: falta tiempo para intervención, seguimiento...
- Inexistencia de acciones y trabajo comunitario
- Falta de planificación anual y de establecimiento de objetivos del equipo, profesionales Acumulación de programas que se llevan a cabo y no se llega
- Acumulación de tareas, asistencialismo y carga burocrática. Dificultades para trabajar desde la prevención y la intervención.
- Dificultad privacidad en intervenciones y espacios.
- Mejorar el filtro a servicios sociales, primera atención telefónica y presencial. Profesional con formación específica
- Percepción desigual de los profesionales.
- Buen equipo, pero tendemos a la individualización
- Falta de espacios de encuentro, diálogo y desahogo a nivel político. Poco cuidado de la salud mental de los profesionales y poco reconocimiento de las profesiones de lo social.
- Desilusión en el trabajo, e inseguridad en las intervenciones.
- Discontinuidad en la coordinación y en las reuniones, dificultades en la organización del departamento, esto se traduce en descontento en la ciudadanía y desconfianza.
- Listas de espera y trato desigual y desproporcionado en las atenciones.
- Falta de estructuración en el funcionamiento de los servicios sociales.
- Especializar los servicios de ayuda a domicilio y los servicios de educación a domicilio.

AMENAZAS

- Inestabilidad y precariedad laboral de la plantilla de servicios sociales, movilidad frecuente y contrataciones temporales (EMPUJU), y mucha dedicación en la formación de las nuevas incorporaciones
- Falta de personal administrativo, asesoría jurídica, educación social, TIS, promotor/a de igualdad y equipos especializados (EEIIA, SASEM)
- Exigencias constantes en cuanto a procedimientos, funciones y personal por parte de la Conselleria competente.
- Poco respaldo del Ayuntamiento a nivel de contratación del ratio mínimo de profesionales y de los servicios que deben funcionar según el área y de las necesidades existentes en estos servicios sociales.
- Desconocimiento general sobre lo que son los Servicios Sociales, en especial por la clase política. Falta de apoyo político, se prioriza en otras áreas del ayuntamiento según los intereses políticos.
- Falta de establecimiento de procedimientos y funciones claras por parte de Conselleria, derivado al constante cambio en procedimientos y legislación, así como de los cambios relativos a la asunción de competencias por la conselleria o entidad local.
- Desconocimiento de los recursos existentes por parte de la población y poca difusión sobre el trabajo que se realiza.
- Aplicaciones informáticas poco acordes a las necesidades, ritmos de trabajo y carga administrativa del personal de servicios sociales. Escasez de recursos informáticos unificados e interoperables.
- Falta de movimientos sociales y asociacionismo social en la localidad.
- Burocratización excesiva de los procedimientos.
- Escasez de personal en otros departamentos de la entidad local que afectan directa e indirectamente al funcionamiento de los servicios sociales.
- Descoordinación intraadministrativa.
- Dificultad de acceso a servicios especializados.
- Falta de sistematización y recogida de información.
- Sobrecarga de los servicios sociales por parte de los trámites de otras administraciones públicas o compañías de suministro: Conselleria, Seguridad Social, compañías de suministros.
- Desactualización sobre los cambios legislativos por falta de tiempo.
- Encorsetamiento de procedimientos administrativos
- Redistribución desigual de recursos. No todos disponen de la misma capacidad y recursos. Escasez de recursos en infancia y adolescencia.
- Confusión entre lo técnico y lo político
- Formación escasa, deficitaria y desactualizada.
- Aumento de problemáticas sociales y urgencias sociales.
- Procesos de cambio sin adaptación previa por parte de Conselleria, que conllevan mucha carga de trabajo.
- Dificultades de acceso a vivienda por parte de la población usuaria.

FORTALEZAS

- Disponibilidad y buena predisposición a la hora de responder y apoyar a los compañeros.
- Equipo renovado y gente joven con fresca y formación para dar otra visión y enfoque. Hay ganas e ilusión del trabajo en equipo y de la mejora de los servicios
- Equipos disponibles con experiencia pese a la falta de personal.
- Hay un equipo en crecimiento, y con espacios para compartir otras experiencias.
- Profesionales que valen mucho y mantienen buenas relaciones. Se da una valoración positiva por parte de las y los distintos compañeros.
- Capacidad para esquivar las diferencias de criterio y no extrapolarlo a lo personal.
- Acompañamiento y aprendizaje diario entre compañeros y compañeras.
- Intervenciones profesionales complementarias
- Acogida positiva y necesaria a los nuevos profesionales.
- Se facilita la autonomía en el trabajo y la confianza por parte de los responsables y compañeros.
- Capacidad de adaptación al cambio por parte del equipo
- Capacidad de coordinación con el resto de profesionales de otros departamentos municipales (intraadministrativa); de otras instituciones y servicios (interadministrativos) y agentes sociales

OPORTUNIDADES

- Disponibilidad presupuestaria acorde con las necesidades en cuanto a las prestaciones económicas individuales. SAD...
- Ley 3/2019 de 18 de febrero de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana y todo su desarrollo
- La Conselleria va cumpliendo con lo dispuesto en la Ley pero no hay un camino claro
- Estabilización del personal a nivel Estatal
- El gobierno autonómico apuesta por los Servicios Sociales
- Buena ubicación de los Servicios Sociales de Ibi en el Centro Social "Carme Garrigós"
- Tecnología aplicada
- Facilidades de acceso a formación por parte del Ayuntamiento Renovación de perfiles profesionales
- Proximidad de la celebración de las elecciones municipales y autonómicas Fondos Europeos Next Generation.
- La Administración electrónica
- Planificación estratégica a nivel municipal, se está llevando a cabo el diseño del Plan Estratégico Local y el Plan de Infancia
- Predisposición a colaborar por parte de otros departamentos

9.3 ESTUDIO DE PERCEPCIÓN SOCIAL, CONSULTA PÚBLICA, TALLERES PARTICIPATIVOS Y RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS TALLERES GRUPALES.

En general la población de Ibi mayor de 16 años se muestra satisfecha con el pueblo, un 8,5 sobre 10; al preguntarles por los Servicios Sociales municipales realizan una valoración media de 7,4 sobre 10, pero destaca el amplio porcentaje de población que responde NS/NC, un 19% (esto es casi 1 de cada 5 personas), situación que puede estar relacionada con el desconocimiento de los mismos y de las prestaciones de carácter técnico, tecnológico y económico que ofrecen; ya que la gente solo acude a estos servicios cuando los necesita. Similar es la valoración que hacen de la percepción que tienen sobre la igualdad 7,5.

En relación a la consulta popular llevada a cabo por el estudio participativo de la Universidad de Alicante, 2021, del conjunto de aspectos que han obtenido una valoración más baja, corresponden a servicios y programas sociales del municipio: acogimiento residencial, servicio de educador a domicilio y atención a personas en situación de dependencia. En este último caso, y como se ha comentado con anterioridad, el equipo de gobierno ha reforzado el equipo con una trabajadora social dedicada en exclusiva a la valoración de la dependencia. Los Servicios Sociales Municipales son mejor valorados por las zonas cercanas al centro urbano y peor valorados por las calles alejadas del mismo.

Finalmente, comentar que los talleres grupales tienen una valoración global de 4,5 sobre 5, hecho que nos aporta información sobre la buena aceptación que tiene el trabajo grupal como el contenido ofrecido en ellos centrado en el autoconocimiento, el autocuidado, el crecimiento personal y la toma de decisiones.

9.4 ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES SOCIALES DETECTADAS.

De los datos aportados podemos resumir los siguientes datos: envejecimiento de la población, baja tasa de natalidad, el desempleo es más alto en mujeres, acentuándose éste en las mujeres mayores de 45 años de edad, mayor número de

mujeres atendidas en los SSAP que hombres, la casi totalidad de las personas titulares de RVI y PEI son mujeres, hay, por tanto, una clara feminización de la pobreza.

En cuanto a sectores de población con mayor demanda en los SSAP destaca el colectivo de las personas mayores (Promoción de la autonomía personal, Servicio de Ayuda a Domicilio, Servicio de Menjar a Casa y Major a Casa).

Otros sectores a destacar de la población atendida desde estos SSAP son los de familia e infancia, que requiere de una elevada dedicación profesional y especialización, que en las actuales circunstancias de composición del equipo profesional no se cuenta. En el ejercicio 2022 se han realizado un total de 117 intervenciones familiares.

Otro dato importante a destacar es la falta de oferta de vivienda en óptimas condiciones de habitabilidad y de alquileres asequibles para los sectores de población en situación de vulnerabilidad social.

También es de reseñar la necesidad de servicios y programas para la conciliación familiar (escuelas maternas y vespertinas, durante el periodo lectivo, y las escuelas de verano).

Necesidad de difusión y de accesibilidad de información en materia de servicios sociales.

10 RECURSOS ACTUALMENTE DISPONIBLES EN LA ZONA, ÁREA Y DEPARTAMENTO.

10.1 EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, configura el marco jurídico de actuación de los poderes públicos valencianos en el ámbito de los servicios sociales, se ordenan y regulan los servicios sociales en la Comunidad Valenciana y se planifica y se estructura el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, para la consecución de sus objetivos de equidad, calidad y eficiencia, se estructura funcionalmente en dos

niveles de atención, mutuamente complementarios y de carácter continuo, integrado y sinérgico: atención primaria y atención secundaria.

En cuanto a la estructura territorial, el Capítulo IV de la Ley 3/2019, regula la estructura territorial del Sistema público Valenciano de Servicios Sociales, delimita dicha organización territorial en las siguientes demarcaciones:

Zonas básicas de Servicios Sociales: demarcaciones territoriales en que se desarrollan actuaciones propias de la atención primaria de carácter básico.

Áreas de Servicios Sociales: demarcaciones territoriales en las que se desarrollan actuaciones propias de la atención primaria de carácter específico.

Departamentos de Servicios Sociales: demarcaciones territoriales en las que se organizan las funciones propias de la atención secundaria.

El Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del mapa de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana, delimita los Servicios Sociales del Municipio de Ibi: Zona 1 / Área 1, incluido en el Departamento 15 L'Alcoià – El Comtat. Correspondiendo al Municipio de Ibi la prestación de los Servicios Sociales de Atención Primaria Básica y Específica de competencia municipal (EEIIA y SASEM).

La atención primaria se configura como el primer nivel, por proximidad, de acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y se caracteriza por los rasgos y elementos siguientes:

- Es el primer referente en información, asesoramiento, prevención, diagnóstico e intervención.
- Tiene carácter universal.
- Desarrolla funciones y dispone de prestaciones y servicios estructurados según su carácter básico o específico.

- Tiene un enfoque comunitario.
- Está orientado a la prevención e intervención con personas, familias o unidades de convivencia, grupos y comunidades.

Los Servicios Sociales de atención primaria de Ibi, en la actualidad cuenta con la atención primaria básica, de carácter básico, generalista y polivalente.

Los Servicios Sociales de Atención Primaria de la localidad de Ibi está constituido por los siguientes profesionales:

Tabla nº21. Personas profesionales de SSAPB de Ibi

CARGO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
COORDINACIÓN	1	0	1
TRABAJO SOCIAL	4	1	5
PSICOLOGÍA	2	0	2
EDUCACIÓN SOCIAL	1	0	1
AGENTE DE IGUALDAD	1	0	1
APOYO ADMINISTRATIVO	0	2	2
TRABAJADORA SOCIAL VALORADORA DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (A CARGO DEL MUNICIPIO)	1	0	1
TOTAL	10	3	13

Elaboración propia.

Teniendo pendiente de incorporar a las siguientes personas profesionales:

- 1 Educador/a Social
- 1 Técnico/a de Integración Social
- 1 Asesor/a jurídico
- 2 Personas de apoyo Administrativo

Todo esto, de acuerdo con el Contrato Programa firmado en 2021 entre este Ayuntamiento y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, para la

colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de Servicios Sociales en los ejercicios 2021 – 2024. Además de los anteriores necesitamos la incorporación de la figura del promotor/a de igualdad.

Los **Servicios Sociales de atención primaria de carácter básico de Ibi**, cuya competencia corresponde al Ayuntamiento de Ibi, en la modalidad de gestión directa y considerando el artículo 18.1 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana, han de organizarse en los siguientes servicios:

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

Se encargará de la recepción, atención y diagnóstico en las situaciones de necesidades personales y familiares, proporcionando la adecuada información, orientación y asesoramiento sobre las diferentes prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Objetivos:

- Consolidar y mantener el Servicio ante situaciones de necesidad social, conforme a la Ley 3/2019, así como las posteriores modificaciones que se pueden producir en el desarrollo de la Ley.
- Informar, orientar y asesorar a la población de la zona básica, facilitando su conocimiento y acceso a las prestaciones. Los recursos disponibles y la manera de acceder a ellos. Garantizando el conocimiento necesario de acceso y utilización adecuadas de los recursos del sistema público de servicios sociales.
- Detectar y estudiar las situaciones de necesidad social, así como diagnosticar la situación individual o social de la persona, familia o unidad de convivencia y del entorno comunitario.
- Garantizar una atención integral, de carácter individual, familiar, grupal o comunitaria, a las personas que accedan al servicio, dando cobertura a sus necesidades sociales.

- Garantizar la provisión de prestaciones en materia de servicios sociales, que permitan dar respuesta a las situaciones de necesidad social, vulnerabilidad o riesgo.
- Realizar la prescripción y / o propuesta de intervención con el pronóstico detectado (PPIS).

b Servicio de Inclusión social:

Formado por prestaciones de naturaleza económica y / o profesional para garantizar el derecho a la inclusión y atención de gastos asociados a las necesidades básicas de personas, familias y / o unidades de convivencia en situación de exclusión que carecen de ingresos suficientes.

Objetivos:

- Prevenir, diagnosticar, intervenir y realizar el seguimiento para la inclusión social de las personas, familias o, en su caso unidades de convivencia, fomentando su participación.
- Tramitar la renta valenciana de inclusión social y llevar a cabo los planes de inclusión relacionados con la misma.
- Tramitar las prestaciones económicas para atender las necesidades básicas de personas, familias y / o unidades de convivencia.

c Servicio de prevención e intervención con las familias:

Se encarga del tratamiento de las dificultades relacionales familiares (niños-as, adolescentes, pareja), personas mayores y otras personas necesitadas de especial protección familiar.

Objetivos:

- Prevenir y evaluar las situaciones de riesgo para tomar las medidas oportunas.
- Potenciar intervenciones efectivas prestando un servicio de proximidad, integrador y de calidad.

- Llevar a cabo el diagnóstico y la intervención de carácter individual o familiar con la infancia y adolescencia, las personas mayores y otras personas necesitadas de especial protección familiar.
- Potenciar las fortalezas de las familias y promover las capacidades parentales y marentales y de los niños y niñas.
- Promover relaciones de colaboración entre profesionales y las personas objeto de intervención.
- Llevar a cabo acciones coordinadas de los recursos comunitarios que provienen de todos los ámbitos que tienen que ver con la población a la que se atiende en este servicio.

d Servicio de promoción de la autonomía personal:

Comprende la prevención, el diagnóstico y la intervención en situaciones de diversidad funcional o discapacidad, dependencia o vulnerabilidad, fomentando las relaciones convivenciales durante todo el ciclo vital de las personas.

Objetivos:

- Consolidar y mantener el Servicio de promoción de la autonomía personal conforme a la Ley 3/2019, así como las posteriores modificaciones que se pueden producir en el desarrollo de la Ley.
- Informar, orientar y asesorar a la población facilitando su conocimiento y acceso a las prestaciones.
- Fomentar la autonomía personal, la inclusión social y la participación en la vida de la comunidad de las personas.
- Colaborar y coordinar con la atención primaria de carácter específico y la atención secundaria, así como con otros sistemas públicos de protección social, debajo el principio de unidad de acción.
- Proporcionar recursos para la convivencia de personas con dificultades para su autonomía tanto de personas dependientes como no dependientes.
- Trabajar en red y coordinación técnica con las entidades de iniciativa social que desarrollan programas en el territorio, así como la orientación técnica a estas entidades.

- Favorecer la permanencia de las personas dependientes en su domicilio y ajuste socio-familiar.
- Atender situaciones de crisis personal o familiar.
- Colaborar con las familias cuando por sí mismas no puedan atender totalmente las necesidades de la persona usuaria.

e Servicio de Acción Comunitaria:

Se desarrolla una intervención para mejorar el nivel de información a la ciudadanía, su acceso a los servicios sociales y la protección a las personas vulnerables. Es una intervención complementaria del trabajo individual y familiar, desarrollando un trabajo de sensibilización al conjunto de la población.

Objetivos:

- Actuar conjuntamente con la ciudadanía y las entidades sociales favoreciendo la cohesión y la inclusión social.
- Favorecer y mejorar las condiciones sociales desde un enfoque global e integrador fomentando los recursos comunitarios.
- Potenciar la participación, trabajando con la comunidad, con agentes activos en el proceso de respuesta a los problemas sociales.

f Servicio de asesoría técnica específica:

Corresponde desarrollar prestaciones de asistencia técnica y jurídica para la adecuada protección y ejercicio de los derechos sociales de las personas.

Objetivos:

- Ofrecer asesoramiento jurídico, seguimiento y acompañamiento a las personas, familias y unidades de convivencia, así como a asociaciones y colectivos, derivados desde el equipo de intervención.
- Asesoramiento e información en materia de derecho socio laboral, derecho civil, derecho administrativo y derecho penal, tanto a la ciudadanía como a los profesionales.

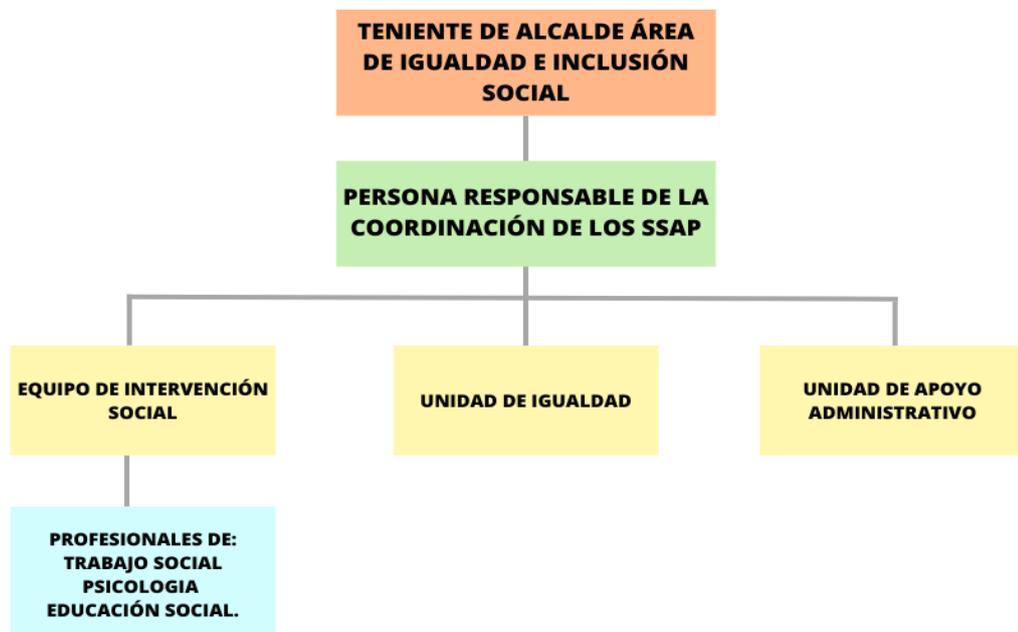
g Unidad de Igualdad:

Garantiza la incorporación de la perspectiva de género, promoviendo la participación, impulsando planes de igualdad y realizando actuaciones de prevención de la violencia de género.

Objetivos:

- Consolidar y mantener la Unidad de Igualdad conforme a la Ley 3/2019, así como las posteriores modificaciones que se pueden producir en el desarrollo de la Ley.
- Garantizar la incorporación de la perspectiva de género, promoviendo la participación, impulsando planes de igualdad y realizando actuaciones de prevención de la violencia de género y machista, entre otros, con el objetivo de hacer efectivo el principio de igualdad de mujeres y hombres de forma transversal en el conjunto de políticas públicas de ámbito local.

Organigrama:



Para la prestación de los Servicios Sociales de Atención Primaria Básica se ha establecido una única zona de atención, y se ha distribuido la población por 5 distritos (cada distrito tiene más o menos una ratio poblacional de 4.800 personas), asignando cada distrito a una figura profesional del Trabajo Social, al objeto de organizar y reforzar la figura de profesional de referencia. A su vez se ha asignado la figura profesional de la psicología (1 psicóloga 3 distritos / 1 psicóloga 2 distritos). La figura profesional de Educación Social interviene en la totalidad de los distritos.

El Servicio de Unidad de Igualdad es desarrollado por la agente de igualdad, en cumplimiento de las funciones previstas por el artículo 64.2.b de la Ley 3/2019 y el artículo 35 del Decreto 38/2020 de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales. La agente de igualdad atiende en la totalidad de los distritos. El servicio carece de la figura del /la promotora de igualdad. El programa de información y sensibilización social sobre los derechos del colectivo LGTBIQ y el programa de accesibilidad cognitiva del municipio del Servicio de Acción Comunitaria son impulsados desde la Unidad de Igualdad.

Tal y como se ha indicado anteriormente, el Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del mapa de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana, delimita los Servicios Sociales del Municipio de Ibi Zona 1 / Área 1, por lo que al constituir una Zona de Servicios Sociales, le corresponde la prestación de los **Atención Primaria Específica de competencia municipal**, que constituye una unidad instrumental que 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.

a Servicio de atención y seguimiento para la enfermedad mental (SASEM).

Consiste en un conjunto de servicios enfocados a facilitar a sus destinatarios una atención diurna de apoyo psicosocial y acciones de seguimiento para que puedan lograr, dentro de las posibilidades de cada una de las personas usuarias, la máxima integración social y laboral.

Objetivos:

- Consolidar y mantener el servicio conforme a la Ley 3/2019, así como las posteriores modificaciones que se puedan producir en el desarrollo de la Ley.
- Colaborar en la recuperación y rehabilitación psicosocial de personas con trastorno mental grave, a través de acciones individuales y grupales, coordinadas y llevadas a cabo por un equipo multidisciplinar, en coordinación con los recursos de salud mental.
- Asegurar la inclusión social.

El SASEM está incluido en el mencionado Contrato Programa para los ejercicios 2021–2024, si bien, se encuentra pendiente de contratación de las personas profesionales

b Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA).

Corresponde el desarrollo de actuaciones de atención integral y apoyo a la infancia y adolescencia en situación de vulnerabilidad o desprotección, así como en los casos de adolescentes en conflicto con la ley.

Objetivos:

- Mejorar las relaciones familiares en situaciones de vulnerabilidad para infancia y adolescencia.
- Propiciar la mejor adaptación individual, familiar y social de niños-as y adolescentes en vulnerabilidad o riesgo.
- Evitar la ruptura familiar ante situaciones de conflicto familiar o riesgo para niños, niñas y adolescentes.
- Colaborar con la red profesional y social.
- Optimizar el servicio de ejecución de medidas de medio abierto para adolescentes en conflicto con la ley.
- Evitar la reincidencia de conductas que comportan la imposición de medidas por la autoridad judicial.

Este Servicio está pendiente de incluir en el Contrato – Programa del Ayuntamiento de Ibi

Los Servicios Sociales de **Atención Primaria Específica de competencia de la Generalitat:**

- Centro Especializado de Atención a Mayores (CEAM).
- Centro de día para personas mayores en situación de Dependencia
- Centro Ocupacional “San Pascual”, para personas con diversidad funcional.
- Centro Mujer Rural Elda
- Línea 900580888
- Programa de atención a mujeres en situación de explotación.

Los Servicios Sociales de **Atención Secundaria:**

- Residencia de Personas Mayores Asilo “San Joaquín”, Concertada
- Centros de recuperación integral para mujeres víctimas de violencia de género y machista.

10.2. Otros Espacios del Bienestar.

Las Asociaciones y Entidades del ámbito de los Servicios Sociales de la localidad con las que se mantiene coordinación y colaboración:

- Cáritas de la parroquia Transfiguración del Señor.
- Cáritas de la parroquia Santiago Apóstol
- Asamblea Local Cruz Roja de Ibi
- Asociación Comarcal de discapacitados psíquicos
- Asociación Educación no formal “Babilón”
- Asociación de Familiares y Amigos de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Ibi. (Entidad acreditada para prestar servicios de prevención y promoción, personas mayores)

- Asociación de personas con discapacidad, enfermedades raras de Ibi, y Fibromialgia de Ibi y Comarca.
- Asociación de familiares y enfermos mentales de la Foia de Castalla.
- Asociación Somriu de Ibi.
- Asociación LGTBI IRIS.
- Coros y Danzas de Ibi
- Asociación vecinal de Mujeres, Mariana Pineda.

En cuanto a otros **espacios del Bienestar** hay que destacar:

- A nivel de **Educación** se mantiene coordinación tanto con los Centros Educativos de la localidad, (públicos, concertados, Escuela Infantil e IES) como con el Departamento Municipal de Educación, así como con la Unidad Especializada de Orientación UEO, de la Comarca.
- A nivel **Sanitario** se mantiene coordinación con ambos Centros de Salud de la localidad, así como con el Centro Hospitalario del Departamento.
- En el ámbito de la **Justicia** se mantiene coordinación con la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito de Ibi, la Unidad de Valoración Forense Integral y el Punto de Encuentro Familiar. También existe amplia colaboración con el punto de acceso a los servicios del colegio oficial de Alcoy en Ibi (justicia gratuita, turno de oficio, turno de oficio para víctimas de violencia de género y doméstica).
- También existe constante coordinación y colaboración con las Fuerzas de Seguridad: Policía Local y Guardia Civil.

11 PRESTACIONES PROFESIONALES, ECONÓMICAS Y TECNOLÓGICAS Y RECURSOS NECESARIOS.

11.1 PRESTACIONES PROFESIONALES, ECONÓMICAS Y TECNOLÓGICAS.

De acuerdo con el artículo 3.3 de la Ley 3/2019, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana se entiende por **Prestaciones** aquellas actuaciones concretas individuales y colectivas en materia de servicios sociales que se ofrecen a la ciudadanía. Podrá ser de carácter profesional, económica o tecnológica.

El catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales viene regulado en el Título II, Capítulo II, artículos del 35 al 38, de la Ley 3/2019, e incluye las siguientes prestaciones garantizadas:

Prestaciones Profesionales:

Constituyen el conjunto de intervenciones de carácter temporal o permanente, dirigidas a la prevención, rehabilitación, diagnóstico, atención en las situaciones de necesidad social y promoción de la autonomía y la inclusión social de la ciudadanía, así como la atención socio-sanitaria y socio-educativa de ésta.

Las personas profesionales de los Servicios Sociales de atención primaria del Ayuntamiento de Ibi en el ejercicio de sus funciones llevan a cabo el desarrollo de las siguientes prestaciones profesionales garantizadas y gratuitas para toda la ciudadanía:

- a Información, orientación y asesoramiento.
- b Análisis y valoración de las situaciones de necesidad.
- c Orientación individual, familiar o de la unidad de convivencia.
- d Intervención familiar y / o de la unidad de convivencia.
- e Prevención.
- f Mediación familiar y comunitaria.
- g Atención a domicilio: Servicio de ayuda a domicilio, teleasistencia, Servicio Menjar a Casa, Servicio Major a Casa, Catering Social.

- h Atención psico-social y socio-educativa.
- i Intervención y participación comunitaria
- j Promoción de la animación comunitaria y de la participación
- k Atención a las necesidades básicas.
- l Atención de las situaciones de urgencia social.
- m Apoyo a la inclusión social

Prestaciones Económicas:

Consisten en entregas dinerarias, de carácter puntual o periódico con el fin de mejorar la calidad de vida y la autonomía, la atención a situaciones de urgencia, la atención sociosanitaria o la cobertura de necesidades básicas, permitiendo a la ciudadanía conseguir un nivel de vida digno. Todas ellas son prestaciones económicas garantizadas, en los términos establecidos normativamente. Estas son:

- a Tramitación de la Renta Valenciana.
- b Tramitación y concesión de prestaciones económicas destinadas a cubrir las necesidades básicas y paliar situaciones de urgencia social y desprotección, así como promover la autonomía personal.
- c Tramitación de la prestación por acogimiento familiar.
- d Tramitación de la prestación económica vinculada al servicio.
- e Tramitación de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.
- f Tramitación de la prestación económica de asistencia personal.
- g Tramitación de la prestación económica para la adquisición y mantenimiento de apoyos a la accesibilidad universal.
- h Tramitación de prestación económica para las víctimas de violencia de género y machista.

Prestaciones Tecnológicas:

Comprenden aquellos instrumentos técnicos cuya función es la de permitir o facilitar la realización de determinadas acciones que contribuyan a una mejor autonomía de la persona en su entorno.

11.2 RECURSOS NECESARIOS

Para poder facilitar y gestionar a la población del municipio el acceso a las Prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas contempladas en los artículos 36, 37 y 38 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, es necesario e imprescindible dotar a los Servicios Sociales de Atención Primaria de Ibi:

Del personal contemplado en el **Contrato Programa** suscrito en el ejercicio 2021, entre el Ayuntamiento de Ibi y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas: 6 profesionales del Trabajo Social, 2 profesionales de la psicología, 2 profesionales de Educación Social, 1 profesional de asesoría jurídica, 1 profesional Técnico de Integración Social, 1 Agente de Igualdad, 4 personal de apoyo administrativo.

Faltando por incorporar al Equipo de Atención Primaria Básica: 1 profesional de Educación social, 1 profesional Técnico de Integración Social, 1 profesional de asesoría jurídica y 2 personal de apoyo administrativo. Se sugiere la incorporación a la Unidad de Igualdad de la figura profesional de Promotor/a de Igualdad.

Los Servicios Sociales de Atención Primaria Específica de competencia municipal:

- Puesta en funcionamiento del SASEM (Servicio de atención y seguimiento para las personas con problemas de salud mental grave). El SASEM consta en el Contrato Programa suscrito el 2021, y se requiere la contratación de 2 figuras profesionales, (1 Psicólogo/a y 1 Trabajador/a Social).
- Solicitud y puesta en funcionamiento del Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA), ello requiere la contratación de 2 figuras profesionales, (1 Psicólogo/a y 1 Trabajador/a Social y/o Educador/a Social).

Se precisa la ampliación y mejora de las instalaciones destinadas a los SSAP, en

cuanto a espacios y equipamiento, así como mejoras en cuanto a los equipos y programas informáticos. Considerando la actual ubicación adecuada en cuanto a que facilita la accesibilidad de la ciudadanía.

12 LÍNEAS ESTRATÉGICAS.

LÍNEA ESTRATÉGICA 1: CONTRATACIÓN, CONSOLIDACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PERSONAL, PROFESIONAL Y DE APOYO ADMINISTRATIVO, DE ATENCIÓN PRIMARIA BÁSICA Y ATENCIÓN PRIMARIA ESPECÍFICA:

- 1 Completar y consolidar la plantilla de los Servicios Sociales de Atención Primaria Básica, tal y como consta en el Contrato Programa suscrito para los ejercicios 2021 – 2024.
- 2 Servicios Sociales de Atención Primaria Específica de competencia municipal:
 - Puesta en funcionamiento del SASEM (Servicio de atención y seguimiento para las personas con problemas de salud mental grave). El SASEM consta en el Contrato Programa suscrito el 2021.
 - Solicitud y puesta en funcionamiento del Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA).
- 3 Desarrollar y mantener un equipo interdisciplinar de acuerdo al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y en cumplimiento del Contrato Programa suscrito en el ejercicio 2021, entre el Ayuntamiento de Ibi y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de servicios sociales en los ejercicios 2021 – 2024.
- 4 Ampliación y mejora de los espacios destinados a los Servicios Sociales de Atención Primaria, mejora de las instalaciones y del equipamiento (mobiliario, equipos informáticos, programas informáticos).

LÍNEA ESTRATÉGICA 2: CONSOLIDACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS

SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECÍFICA INDICADOS EN EL CONTRATO – PROGRAMA:

- 1 Garantizar una prestación de los servicios correcta, eficaz y eficiente.
- 2 Proveer, gestionar y mantener los servicios sociales de atención primaria.
- 3 Garantizar una atención integral, de carácter individual, familiar, grupal y comunitaria.
- 4 Desarrollar y establecer los instrumentos técnicos de la intervención: tarjeta de información personalizada, historia social única y el Plan Personalizado de Intervención Social.
- 5 Avanzar en el modelo de atención centrada en la persona.
- 6 Implementar la figura de profesional de referencia para garantizar un acompañamiento profesional e integral a las personas.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3: UNIFICACIÓN Y ARMONIZACIÓN DE PRINCIPIOS Y DE PROCEDIMIENTOS EN LA INTERVENCIÓN SOBRE EL CONJUNTO DE LA CIUDADANÍA:

- 1 Elaborar procedimientos, reglamentos y protocolos de actuación de los diferentes servicios, programas y prestaciones para garantizar la unificación de los procesos.
- 2 Mejorar y consolidar el trabajo interdisciplinar, estableciendo una clara y eficiente distribución de tareas, funciones y competencias.

LÍNEA ESTRATÉGICA 4: ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE ESPECIAL VULNERABILIDAD.

- 1 Facilitar el acceso de las personas a la información sobre los recursos y prestaciones del Sistema.
- 2 Disminuir el porcentaje de niñas y niños en situación de riesgo, desprotección

y desamparo.

- 3 Garantizar el carácter integral de protección y continuidad a las personas usuarias de los servicios sociales.
- 4 Recoger datos que permitan el seguimiento de los casos de intervención y disponer de datos que faciliten la planificación.
- 5 Incrementar la empleabilidad de personas que se encuentran en riesgo o situación de exclusión, a través de la activación de planes integrados y personalizados de inserción social y laboral.
- 6 Reducir el porcentaje de mujeres en situación de carencia material severa.
- 7 Desarrollar fórmulas de gestión administrativa que permitan una tramitación más ágil de las demandas y otras mejoras en el acceso y atención a las personas usuarias.
- 8 Mejorar la coordinación con otros departamentos municipales (vivienda, urbanismo, sanidad, educación, promoción, ...), con un enfoque transversal de igualdad de oportunidades y gestión de la diversidad.
- 9 Mejorar el trabajo en red con el sistema educativo, sistema sanitario y servicios de empleo.

LÍNEA ESTRATÉGICA 5: AFIANZAR Y DESARROLLAR LA ACCIÓN COMUNITARIA:

- 1 Actuar conjuntamente con la ciudadanía y las entidades sociales favoreciendo la cohesión y la inclusión social.
- 2 Favorecer y mejorar las condiciones sociales desde un enfoque global e integrador fomentando los recursos comunitarios.
- 3 Potenciar la participación, trabajando con la comunidad, con agentes activos en el proceso de respuesta a los problemas sociales.

- 4 Potenciar la participación de la sociedad civil en los servicios sociales.
- 5 Impulsar la cooperación y colaboración de las entidades de iniciativa privada, especialmente las entidades del tercer sector.
- 6 Incorporar, en todas las acciones del plan, la perspectiva de género, y otras perspectivas (diversidad sexual, intercultural, intergeneracional, accesibilidad universal y diseño para todos y todas), así como aplicar medidas de acción positiva e igualdad de oportunidades y trato.

13 MEDIDAS Y ACTUACIONES

Línea Estratégica 1	Acción	Responsable	Presupuesto	Periodicidad
	Consolidación del personal de Atención Primaria Básica	Ayuntamiento de Ibi.	Contrato-Programa: Ayuntamiento de Ibi. Conselleria Igualdad y Políticas Inclusivas.	2023
	Contratación y consolidación del personal de Atención Primaria Específica: SASEM y EEIA	Ayuntamiento de Ibi. Conselleria Igualdad y Políticas Inclusivas.	Contrato-Programa: Ayuntamiento de Ibi. Conselleria Igualdad y Políticas Inclusivas.	2023-2024
	Ampliación y mejora de los espacios destinados a los Servicios Sociales de Atención Primaria, mejora de las instalaciones y del equipamiento	Ayuntamiento de Ibi	Ayuntamiento de Ibi	2023-2024

Línea Estratégica 2	Acción	Responsable	Presupuesto	Periodicidad
	Garantizar una prestación de los servicios correcta, eficaz y eficiente.	Servicios Sociales. Ayuntamiento de Ibi.		2023
	Proveer, gestionar y mantener los servicios sociales de atención	Ayuntamiento de Ibi.	Contrato-Programa: Ayuntamiento de Ibi.	2024

	primaria.		Conselleria Igualdad y Políticas Inclusivas	
	Garantizar una atención integral, de carácter individual, familiar, grupal y comunitaria	Servicios Sociales. Ayuntamiento de Ibi.		2023
	Desarrollar y establecer los instrumentos técnicos de la intervención: tarjeta de información personalizada, historia social única y el Plan Personalizado de Intervención Social.	Servicios Sociales. Conselleria Igualdad y Políticas Inclusivas.		2024
	Avanzar en el modelo de atención centrada en la persona.	Servicios Sociales		2023
	Implementar la figura de profesional de referencia para garantizar un acompañamiento profesional e integral a las personas.	Servicios Sociales		2023

Línea Estratégica 3	Acción	Responsable	Presupuesto	Periodicidad
	Elaborar procedimientos, reglamentos y protocolos de actuación de los diferentes servicios, programas y prestaciones para garantizar la unificación de los procesos.	Servicios Sociales		2023
	Mejorar y consolidar el trabajo interdisciplinar, estableciendo una clara y eficiente distribución de tareas, funciones y competencias.	Servicios Sociales		2023

Línea	Acción	Responsable	Presupuesto	Periodicidad
-------	--------	-------------	-------------	--------------

Estratégica 4				
	Estudio y análisis de la población en situación de vulnerabilidad, conocer necesidades reales y organizar programas, servicios y recursos	Servicios Sociales Ayuntamiento Otros Servicios Municipales: Urbanismo, PROMOIBI	Municipal	2023-2024
	Establecer vías de coordinación efectiva con otros Sistemas públicos (sanidad, empleo, vivienda, educación...)	Servicios Sociales		2023-2024
	Establecer vías de coordinación y colaboración con las entidades del Tercer Sector	Servicios Sociales		2023-2024

Línea Estratégica 5	Acción	Responsable	Presupuesto	Periodicidad
	Creación y consolidación de los órganos participativos (sociedad civil y Entidades del Tercer Sector)	Ayuntamiento Servicios sociales		2023-2024
	Realizar campañas informativas periódicas de difusión de programas, recursos y servicios de Servicios Sociales	Ayuntamiento Servicios Sociales		

14 GOBERNANZA DEL PLAN: PLANIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN.

El **seguimiento** del Plan Estratégico forma parte del diseño inicial y se realizará en paralelo con la ejecución. Con él se realiza el control y verificación de que la ejecución de medidas se ajusta a las previsiones del Plan y, a su vez, sirve para detectar desajustes y poder adoptar medidas correctoras. Para facilitar esta tarea se han de tener en cuenta los siguientes criterios:

- Coherentes con los objetivos recogidos en el Plan.
- Definidos de forma clara para facilitar su utilización.
- Cuantitativos
- Comparables en el tiempo.

En paralelo con la ejecución y seguimiento se procederá también a su revisión con el objeto de mejorar y corregir, incluso, dejar de aplicar alguna de ellas, si se aprecia que su ejecución no está produciendo los efectos esperados en relación con los objetivos propuestos.

La revisión conllevará la actualización del diagnóstico, cuando por circunstancias debidamente motivadas resulte necesario, así como las medidas del Plan Estratégico en la medida necesaria.

Para el seguimiento del Plan Estratégico de Ibi, se debe constituir la **Comisión de Seguimiento**, estructura estable que velará por el cumplimiento de las actuaciones previstas en el mismo, su misión es garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico de Servicios Sociales.

Corresponde a la Comisión de Seguimiento las funciones:

- Propuesta y aprobación del plan de trabajo anual, siguiendo lo previsto por el Plan Estratégico.
- Organización, propuesta de gestión y evaluación de la suficiencia de los recursos existentes para la implementación del Plan Estratégico.
- Coordinación de las distintas actuaciones a llevar a cabo desde las áreas de gestión municipal siguiendo los principios de eficiencia y transparencia en la gestión de recursos públicos.
- Realización del seguimiento de las actuaciones implementadas.
- Evaluación del plan de trabajo anual.

- Aprobación del informe de evaluación/seguimiento anual, a propuesta del/de la secretaría técnica del Plan con la información: facilitada desde las distintas personas profesionales del equipo, recogida de la evaluación del cumplimiento de los indicadores, de las encuestas de satisfacción realizadas a las personas usuarias, así como de las consultas ciudadanas llevadas a cabo. Este incluirá información sobre las principales demandas y problemáticas sociales detectadas, las principales dificultades encontradas en el desarrollo de la planificación prevista, así como propuestas de cambio y mejora en la planificación.
- Presentación del informe de evaluación/seguimiento anual al Pleno.

La Comisión de Seguimiento estará formada por:

- La Presidencia de la Comisión la ostentará el concejal o concejala con competencias en Servicios Sociales, siendo la secretaría técnica la persona coordinadora del área de Servicios Sociales.

Serán miembros de la Comisión:

- 1 persona profesional del equipo de atención social básica primaria del área de trabajo social.
- 1 persona profesional del equipo de atención social básica primaria del área de educación social.
- 1 persona profesional del equipo de atención social básica primaria del área de psicología.
- 1 persona profesional del equipo de atención social básica primaria de la Unidad de Igualdad.
- La figura de la asesoría jurídica.
- La figura de TIS.
- 1 persona profesional del equipo de atención social básica primaria específica SASEM.
- 1 persona profesional del equipo de atención social básica primaria específica EEIIA.

- 1 persona profesional del servicio de apoyo administrativo.
- Supervisor/a del Departamento de Servicios Sociales.
- 1 persona representante del Consejo de Bienestar Social.
- 1 persona representante de Servicios Económicos.
- 1 persona representante de las principales entidades de carácter social sin ánimo de lucro presentes en el municipio.
- 1 persona representante de cada área de gestión municipal con fuerte implicación en el desarrollo del Plan (educación, promoción económica, juventud, UPCCA, urbanismo, Obras públicas, Policía local).

Podrán ser invitadas con carácter consultivo a las sesiones anuales de evaluación personas representantes de asociaciones y entidades locales sin ánimo de lucro que trabajen por el bienestar social y la convivencia en la localidad.

Las reuniones de la comisión de seguimiento tendrán carácter semestral. Los y las profesionales participantes tendrán como cometido impulsar, realizar el seguimiento y evaluar el desarrollo de las actuaciones previstas dentro del Plan, así como la elaboración de un informe resumen que será elevado al Pleno.

El seguimiento del plan de trabajo anual del Plan se realizará a través de la información recogida en unas fichas de seguimiento que se crearán a tal efecto, cuya estructura y contenido mínimo será el siguiente:

Sistema de Calidad: Los objetivos fundamentales que se persiguen con la implementación de un Sistema de Calidad en los servicios son, por un lado, la mejora continua de los servicios que se prestan por parte del equipo; lograr la satisfacción de la atención recibida por parte de la población usuaria; así como planificar el trabajo del equipo y mejorar el clima laboral. Estos elementos son básicos para la gestión de la calidad. Para ello se llevará a cabo:

- El diseño de procesos de atención y su revisión (a través de la comisión de organización).
- La medición sistemática del grado de satisfacción de las personas usuarias.
- La recogida de sugerencias de mejora y gestión de la queja.

- La mejora de la información y la comunicación (interna y externa).
- La elaboración de un plan de formación adaptado a las necesidades del servicio y del equipo.
- Planificación del trabajo por objetivos y revisión sistemática del mismo.
- Autoevaluación del trabajo realizado y revisión sistemática del clima laboral, incorporando a la supervisión de zona.

La fase de **Evaluación** del Plan Estratégico cierra el proceso de elaboración e implantación del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ibi. A partir de la información y documentación recopilada en la implantación y seguimiento, esta fase permite conocer el grado de cumplimiento de los objetivos definidos y de las medidas del Plan ejecutadas.

Se trata de realizar un análisis del proceso en su conjunto, cuyos objetivos principales son:

- Conocer el grado de cumplimiento del plan y conocer su desarrollo.
- Comprobar si el Plan ha conseguido los objetivos propuestos.
- Valorar la adecuación de recursos, metodologías, herramientas y estrategias empleadas en su implementación.
- Identificar áreas de mejora o nuevas necesidades que requieran la modificación de las medidas adoptadas o el diseño de nuevas actuaciones.

15 CRITERIOS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

Para realizar la evaluación del Plan se seguirá la siguiente metodología:

- Definición de indicadores y recogida sistemática de información de las acciones contempladas en el Plan.
- Proceso de análisis por parte de las estructuras de trabajo implicadas. Elaboración de un informe anual de seguimiento.

Finalizado el periodo de vigencia, se llevará a cabo la evaluación final del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales, el cual conforma un proceso fundamental que visualiza, revisa y compara a través de unos indicadores globales y específicos, en qué medida se ha respondido a las líneas estratégicas acordadas y cómo se han logrado los objetivos marcados inicialmente.

Con todo ello se elaborará el informe final de evaluación del Plan Estratégico.