



ACTA DE SESIÓN ORDINARIA CONSTITUTIVA DEL PLENO DEL CONSEJO SECTORIAL DE MAYORES, IGUALDAD Y DERECHOS SOCIALES.

N.º Sesión: 1/2023 (11ª Sesión Consejo)

Convocatoria de Pleno Ordinario

Día: 13 Abril 2023

Hora: 17 Horas

Lugar: Espai de la Dona

PERSONAS ASISTENTES	EN REPRESENTACIÓN DE
Mª Dolores Verderguer Royo	Presidenta
Pedro Tortajada Raga	Vicepresidente
Marta Zaragoza Antón	Secretaria suplente
Mª Carmen Peñaranda Romano	Cáritas
Ana Lluch Sáez	Riba-Roja Solidaria
Concha Noguera Puchol	Asociación para la Cooperación y el Desarrollo de Togo
Rosa Segarra Izquierdo	Trabajadora Social Servicios Sociales
Verónica Blanco Solaz	Técnica de Igualdad
Daniel Jiménez	Técnico EVHA
Joan Gonçales Nogueroles	Estrategias Públicas Efectivas Joan Gonçales
Aitana Gisbert Hernández	Estrategias Públicas Efectivas Joan Gonçales
Andrea Aguilar	Estrategias Públicas Efectivas Joan Gonçales

En la localidad de Riba-roja de Túria, siendo las **17:00** horas del día 13 de marzo de 2023, se reúnen en el Salón del Plenos del Ayuntamiento, el Consejo sectorial, previamente convocado por la Presidencia y con la asistencia de las personas miembros que arriba se detallan.

El acto del Consejo sectorial ha estado asistido por la Secretaría que da fe del acto.

Una vez verificado por la secretaria la válida constitución del pleno, en segunda convocatoria y siendo las **17:20** horas, dado que en primera no se cumple la asistencia mínima legal de la mitad más uno, tal y como viene recogido en el Art. 9 del reglamento regulador que rige el funcionamiento del pleno,

La presidenta abre la sesión, procediendo a la deliberación sobre los asuntos incluidos en el **orden del día**, con el siguiente detalle:



1. Saludo por parte de la Presidencia del Consejo.
2. Aprobación del Acta del último Pleno del Consejo.
3. Presentación del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales municipal.
4. Ruegos y preguntas.

PUNTO PRIMERO. - Saludo por parte de la Presidencia del Consejo.

La presidenta saluda a los y las miembros del Consejo y les agradece su asistencia.

PUNTO SEGUNDO. - Aprobación del Acta del último Pleno del Consejo.

Se aprueba por los/las presentes el Acta del Consejo anterior de 20 de diciembre de 2022.

PUNTO TERCERO. - Presentación del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales municipal.

Aitana Gisbert explica el motivo de llevar a cabo el plan estratégico zonal que combina una parte de marco normativo y principios fundamentales, pasando al diagnóstico de las situaciones sociales de Riba-roja y cómo está estructurado dicho departamento, para darles respuesta obteniendo con este diagnóstico varias conclusiones que formarán parte del plan de acción organizado en diferentes líneas estratégicas para alcanzar los objetivos.

Se establece un sistema de valoración y seguimiento esencial, aprovechando los datos que posee servicios sociales y herramientas que constituyen el propio plan, como las comisiones de coordinación técnica del equipo, y para aprovechar dichas herramientas y realizar un seguimiento y evaluación que permita tener un plan lo más actualizado posible y poder atender alguna necesidad que se detecte por introducirla en el documento y estar actualizado.

El marco jurídico es muy importante en el plan. El marco estatal lo establece la Constitución y la ley reguladora de las bases del régimen local, que otorga la titularidad de los servicios sociales a las administraciones locales. La gestión se realiza por las Consejerías, aunque algunas prestaciones se gestionan desde las entidades locales. La Ley 3/2019 autonómica de SS.SS, reestructura las prestaciones a ofrecer, el personal que debe recibir formación, espacios y metodologías de trabajo. Desarrolla cuestiones más concretas a través de diferentes decretos, para establecer una estructura de servicios sociales que sea adaptable....

La Ley 3/2019 se desarrolla, con el Decreto 59, que regula los requisitos que deben cumplir los centros para prestar servicios. El Decreto 38 regula temas de coordinación y comisiones.

El Decreto 34/2021 refleja un mapa donde se distribuyen diferentes niveles de atención en toda la comunidad. El nivel más bajo, las zonas básicas de menos de 20.000 habitantes, y que presta servicios de atención primaria de carácter básico. Más de 20.000 habitantes, se prestan servicios de atención primaria de carácter específico.

El Decreto 188/2021, modifica cuestiones de decretos anteriores, el Decreto 18/2023, regula la calidad de los servicios y establece un sistema de auditorías para controlar que se estén prestando los servicios con calidad. El Decreto 27/2023, concreta/ completa cuestiones. Introduce la zonificación en los tres niveles: zona básica, área y departamento, para proporcionar una atención más especializada que la gestión de la consejería. Establecen ratios



Identificador DFC/ LkW8 9kst LEpq dgb6 6kDm 430=
URL <https://oficinavirtual.ribarroja.es/PortalCiudadania/verifyDocs.jsp>



mínimos de personal, por cantidad de habitantes para reducir las listas de espera y mejorar la calidad de la intervención que se ofrece.

Se introduce el perfil del profesional de referencia que se ha ido definiendo a lo largo del desarrollo del plan estratégico zonal para Riba-roja y se decide dividir el municipio en dos zonas, asignando un número de profesionales para mejorar la relación usuario - profesional.

Se constituyen las comisiones obligatorias, una de intervención, otra para prestaciones económicas y una tercera de coordinación interna del equipo. También se habla de establecer protocolos, para garantizar la estabilidad de las actuaciones.

Realizar una evaluación de todos los servicios que se prestan en Servicios Sociales; de los obligatorios por ley, y de todas las actividades y prestaciones que van más allá de su dominio.

Joan Gonçalvez interviene y cita 3 factores clave: instalaciones, personal y servicios, y añade además que ha comprobado que en servicios sociales ocurren situaciones deplorables en otros centros... y la falta de información a la hora de no frenar actuaciones que manifiestamente no le corresponden, debido a su vocación de atención social.

Aitana Gisbert aclara que no quiere hablar mal de ningún centro, sino tomar posiciones activas para intervenir... hay una parte de prestación de servicios que no corresponde a servicios sociales y recae sobre ellos porque no se están reforzando servicios en sanidad u otras administraciones. Otra cuestión, es el precio del alquiler de la vivienda, que está subiendo y no hay vivienda para atender la demanda. El mayor problema es que no se está dotando de los recursos necesarios para atender dichas problemáticas, problema para todos los municipios; Los usuarios no saben a qué recurso especializado puede acudir y recurren a servicios sociales, lo que acaba produciendo una mayor carga administrativa si no se incrementan el número de personal. Los principios que sobre todo fundamentan los servicios sociales son universalidad y transversalidad, y la importancia de la perspectiva de género porque se ha dado cuenta que no todas las problemáticas afectan por igual.

Joan Gonçalvez remarca que servicios sociales en aspectos de igualdad de género es muy potente siendo un departamento muy transversal, más que cualquier otro departamento.

Aitana Gisbert comenta que principios como la inclusión social, interculturalidad y diversidad trabajan en la comunidad completa de Riba-roja. Luego, la sostenibilidad y la agenda 2030 se intentan implantar para contribuir a acabar con la pobreza, hacer las ciudades más accesibles y tener un sistema de educación más accesible para todos. La metodología utilizada combina técnicas cuantitativas; análisis sociodemográfico del municipio para conocer los últimos datos, y análisis de las necesidades sociales, a través de una encuesta científica a una muestra para calcular los resultados que se extrapolarán a cualquier realidad. Se detecta que mucha gente desconoce que ha tramitado ciertas cuestiones en el departamento de servicios sociales, y otras que no quieren reconocer que son usuarias del departamento.

Joan Gonçalvez reafirma la cuestión de que les avergüenza reconocer la participación de servicios sociales y por otro lado el desconocimiento de los usuarios de que los servicios sociales han participado en su proceso.

Aitana Gisbert menciona que se han llevado a cabo reuniones tanto con el equipo completo de servicios sociales como de manera más sectorial para recoger información sobre la prestación de todos los servicios. En cuanto al perfil sociodemográfico del municipio, se observa que hay poca población mayor de 65 años (difiere de la tendencia en España). Los índices de paro y dependencia son menores que en la comarca, aunque esto debe relativizarse porque la dependencia que se trabaja en servicios sociales es diferente a la que considera el INE, que considera que las personas mayores de 64 años pueden ser dependientes. Los datos de



Identificador DFC/ LkWB 9kst LEpq dgb6 6kDm 430=
URL: <https://oficinavirtual.ribarroja.es/PortalCiudadania/verifyDocs.jsp>



Identificador DFC/LkWB 9kst LEpq dgb6 6kDm 430=
URL <https://oficinavirtual.ribarroja.es/PortalCiudadania/verifyDocs.jsp>

mortalidad y tasa de paro están por debajo de los de la comarca. Por lo tanto, puede concluirse que Riba-roja tiene bastante proyección sociolaboral y que hay una población joven que ha llegado para quedarse a residir en el municipio. Se observa un alto porcentaje de migración en comparación con otros municipios, debido a la presencia del polígono industrial y a la conexión directa con Valencia, lo que facilita que la población migrante se establezca en el municipio. En la encuesta, se estableció un corte de 360 entrevistas para tener un margen de error por debajo del 5%, pero se llegó a 402 entrevistas para asegurar la representatividad equilibrada de la población. Para incluir a la población joven, se realizaron más encuestas en la calle durante 5 días con más de 50 preguntas, lo que garantiza que el 100% de las personas encuestadas contesten la encuesta completa. Se hicieron encuestas en línea, pero con alto porcentaje de fracaso en comparación con las presenciales...

Joan Gonçalvez añade que las entrevistas en línea tienen una tasa de fracaso del 30% al 40%, en comparación con las entrevistas presenciales que tienen una tasa del 100%, por sus beneficios como por ejemplo la objetividad.

Aitana Gisbert explica que la encuesta empezaba por preguntas sociodemográficas para conocer qué tipo de personas se les estaba realizando la encuesta, (renta de la unidad familiar, edades, zona de residencia...) Otras para conocer la percepción que se tenía de los servicios sociales y ver que había mucho desconocimiento. Se decidió introducir algunos cambios para ampliar la presencia de servicios sociales en las urbanizaciones. Posteriormente, se pasó a preguntas sobre necesidades sociales (si se cubrían con su renta...). Se preguntó sobre la inclusión y cohesión social y qué problemáticas se podían detectar en el municipio y en su entorno familiar. Se pidió su opinión sobre los servicios sociales para aquellas personas que habían hecho uso. Un cuarto de la muestra había hecho uso y la satisfacción media era de unos 3,75 sobre 5 y consideraban que ello había mejorado su situación vital. No se detectó ningún grupo de población que valorara muy negativamente el uso de servicios sociales...

Las encuestas nos permiten valorar que hay familias con muchas personas a su cargo que tienen problemas económicos, pero también hay familias con pocas que los tienen. La pregunta sobre los ingresos de la unidad familiar y no los individuales, es porque los ingresos per cápita no permiten identificar con precisión si hay una situación de riesgo. La valoración de la información recibida es 3.5 sobre 5. En la intervención social, nos encontramos con situaciones muy complejas que pueden generar insatisfacción a pesar de la oferta, pues hay situaciones crónicas que afectan a generaciones y son muy difíciles de revertir. Además, a veces, los recursos limitados y la complejidad burocrática pueden generar problemas en la propia gestión de los servicios sociales.

Se identifican 3 niveles de organización y se ha evaluado su relación con la mancomunidad, con el Ayuntamiento y con Conselleria. Se han evaluado las ratios establecidas en la ley 3/2019 para ver cuáles se están cumpliendo y cuáles no. La contratación de perfiles específicos es compleja y es complejo coordinarse internamente debido a la sobrecarga de trabajo en todos los departamentos. Se han establecido comisiones que deben reglamentarse y adecuarse a la ley. Se ha evaluado el funcionamiento de los instrumentos técnicos y la necesidad de recursos materiales, como salas de reuniones. Cada sitio tiene una financiación desarrollada de una manera diferente y, es necesario trabajar en la estructuración de la financiación de los servicios y programas del departamento de servicios sociales.

Andrea Aguilar habla que con respecto al personal, se detecta la falta de personal, y falta mucho personal de administración. En cuanto a coordinación, el departamento está muy bien organizado y se trabaja muy bien. Tienen las comisiones ya prácticamente constituidas. En general, está muy bien organizado en comparación con otros servicios sociales. Está evaluando Rosa la reorganización tras la introducción de perfiles, la reorganización de la



Identificador DFC/LkW8 9kst LEpq dgb6 6kDm 430=
URL <https://oficinavirtual.ribarroja.es/PortalCiudadania/verifyDocs.jsp>

Botaia, poniendo los despachos para que se asegure la confidencialidad. En cuanto a la financiación de la Conselleria y el Ayuntamiento, señalar el esfuerzo que hace el Ayuntamiento para mantener ciertos perfiles en el departamento de servicios sociales porque la Conselleria financia hasta un límite y el Ayuntamiento realiza un gran esfuerzo para mantener ciertos perfiles.

Aitana Gisbert menciona que le sorprendió el hecho de que cuando llegaron al departamento de servicios sociales de Riba-roja, había dos educadores a jornada completa y uno parcial. El ayuntamiento decidió ampliar algunos perfiles de media jornada a jornada completa, ya que con media jornada no tiene tiempo suficiente para intervenir en todos los trámites necesarios, lo que afecta a la calidad.

Durante la elaboración del plan zonal, se decidió incluir formas de organización por zonas, se identificó al profesional de referencia para cada una y se coordinó con los profesionales de las comisiones de intervención. Sin embargo, el problema es que se depende del Ayuntamiento y de Conselleria para coordinar las Administraciones Públicas, lo que es complejo. Además, cuesta encontrar personal, en parte por las “bolsas fantasma”, que implica que una misma persona puede estar apuntada en la bolsa de trabajo social de diferentes municipios.

Joan Gonçálvez argumenta sobre la problemática de contratación de personal, y señala que esto está sucediendo en diferentes sectores, tanto privados como públicos. Propone que las empresas y la administración deberían tener una gestión más estructurada para que todo sea más fácil, estructurado y sistematizado, objetivo del plan zonal.

Aitana Gisbert afirma que dentro del trabajo en la administración existen perfiles que se comparten, como el personal de administración. En muchas ocasiones, el trabajo en servicios sociales se considera muy estresante y con mucha carga, lo que lleva a que los trabajadores prefieran trabajar en otras áreas del municipio.

Joan Gonçálvez señala que, en la actualidad, los ambulatorios están vacíos, porque los doctores jóvenes no quieren trabajar allí. Es la situación actual.

Aitana Gisbert destaca que las conclusiones obtenidas de las encuestas y del trabajo realizado con Rosa y con todo el equipo de servicios sociales sirven como base para elaborar el plan de acción y son muy valiosas para la estrategia. Se debe seguir la línea de la Conselleria y utilizar las estrategias que se incluyeron en el Manual de organización y funcionamiento de los medios sociales. Donde se exponen 5 líneas estratégicas, y se ha tenido en cuenta el desconocimiento para poder abordarlo adecuadamente. Al final, se debe potenciar la gestión de servicios sociales y tener la capacidad de “venderse”.

Joan Gonçálvez señala que desde servicios sociales hay un compromiso ético (de justicia social). Para consolidarse, y mejora su imagen, se necesitan más trabajadores preparados y estructuras necesarias.

Aitana Gisbert comenta que en Riba-roja si hay una situación activa de comunicación, cuando se empezó a prestar el ADI, en redes sociales se promocionó la prestación. Ya se ha empezado a innovar, el problema es que se tiene que estructurar internamente el equipo, organizarse y hacer publicaciones. Las prestaciones de servicios sociales son extensas, hay más acciones de las imaginadas, pero no están siendo conscientes de que hay un recurso público del que se puede hacer uso.

Andrea Aguilar explica que dentro de las líneas estratégicas, lo que se ha realizado es organizar ciertos objetivos específicos que ayudan a alcanzar la línea estratégica, las acciones dentro de cada una de ellas. Por ejemplo, la estadística 1 establece las prestaciones sociales,



Identificador DFC/ LkWB 9kst LEpq dgb6 6kDm 430=

URL: <https://oficinavirtual.ribarroja.es/PortalCiudadania/verifyDocs.jsp>

uno de los objetivos específicos del por qué se ha elegido esta problemática, pero se pueden elegir otras porque hay 50 acciones, siendo el plan de acción muy extenso.

Joan Gonçálvez manifiesta su desacuerdo, no es extenso, se ha moderado mucho, porque se va aprendiendo (hace 5 años, eran de 100 acciones). Ahora se han moderado los planes de igualdad, urbanismo y servicios sociales, por lo cual se han ido atendiendo para realizar acciones más completas, más implementables, más evaluables y más reales.

Aitana Gisbert menciona la línea estratégica 1, donde se detecta la problemática respecto a la vivienda (subida de precios de alquiler), muchos se quedan fuera del acceso a viviendas de alquiler y por otro lado, la soledad no deseada en personas de 3ª edad; para combinar ambas, es interesante fomentar el uso intergeneracional de viviendas (Ej. Banco de viviendas de alquiler) y luego también mantener el servicio de urgencia habitacional que es importante dejarlo reflejado en el plan pues se tiene que mantener para urgencias.

Andrea Aguilar comenta que la línea estratégica 2, reorganizar el sistema de atención, Protocolizar, asegurar que dividimos el municipio en zonas que sean equivalentes para que los trabajadores sociales sean capaces de poder llevarlo a cabo, y siguiendo con la línea estratégica 3, igualar la atención primaria; hay mucha disparidad en cuanto a la recogida de información, hay muchas plataformas para cada trámite y lo que se trata es de protocolizar esta recogida de información por ejemplo en el SIUS y así tener la información organizada, subirla a la plataforma y que el trabajador social recoja la información que considere.

Aitana Gisbert comenta que es necesario un protocolo para las intervenciones derivadas desde Sanidad, Educación o la Policía, que estas tres vías de entrada tengan un protocolo establecido, de recepción de la persona, y luego, al recoger la información necesaria, darla a conocer. Es necesario protocolizar para garantizar que siempre se proporciona la información necesaria. Antes había una atención 24 horas para necesidades de urgencia, pero ahora hay recursos especializados. Es necesario protocolizar para que estos servicios que no saben cómo intervenir, se vuelvan más independientes de Servicios Sociales.

Andrea Aguilar habla de que la línea estratégica 4 consiste en aplicar la nueva normativa de forma transversal. En este caso, se han puesto en marcha acciones para aprobar los reglamentos de las comisiones, ya que el Decreto 38/2020 establece que las 3 comisiones deben ser receptoras y cumplir con la normativa esencial.

Comenta también que la línea estratégica 5, trata de impulsar la digitalización. Se propusieron varias medidas, como crear figuras informativas para transmitir información que sea muy simples. Informar a la ciudadanía de que existen perfiles diferentes como psicólogos, educadores sociales y trabajadores sociales, que trabajan en residencias sociales. Crear una sección en la página web del ayuntamiento en la que se puedan realizar trámites sencillos. Para realizar estos trámites de manera más sencilla, se puede ofrecer videos instructivos que sirvan como guía. Se busca no solo disminuir la carga de trabajo en los perfiles que puedan realizar trámites sencillos, sino también integrar y digitalizar ciertas cuestiones, lo que no solo servirá para la ciudadanía, sino también para el personal del equipo.

Andrea Aguilar comenta que se ha introducido la línea estratégica 6 que es el plan de mejora en la comunicación, haciéndola más comprensible para todos y menos técnica. Se ha propuesto la creación de un catálogo que sea accesible para la gente, que permita entender lo que se hace en servicios sociales, teniendo en cuenta que los acrónimos (siglas) pueden resultar complicados.

Aitana Gisbert explica que el plan tiene en cuenta la necesidad de colaborar activamente con los servicios sociales de acción comunitaria, que trabajan en el terreno y son quienes más



detectan las necesidades en la población. Para implementar una acción, se realizará una ficha individual y se llevará un registro actualizado de las acciones, permitiendo una reunión anual para observar si se están gestionando adecuadamente.

PUNTO CUARTO.- Ruegos y preguntas.

Concha pregunta quien confeccionó la encuesta, recibiendo la respuesta por parte de Joan Gonçalvez informándole que se elaboran las encuestas por un equipo amplio.

Concha pregunta en que zonas se han realiza las encuesta a pie de calle; Joan le comunica que se ha valorado y considerado proporcionalmente las zonas y principalmente los perfiles que viven en dichas zonas, Aitana comenta que las primeras horas del días fueron a colegios, los 2 últimos días se hizo un recorrido por las urbanizaciones Mas de Escoto, Ciudad Jardín, mercado...

Concha afirma que desde urbanizaciones desconocen la oferta de Servicios Sociales y es posible la descentralización, pero Rosa informa que actualmente no es posible debido a que no hay edificios que cumplan con las normativas necesarias para ser considerados como centro de servicios sociales. Una vez que los nuevos trabajadores se incorporen, se planea ir un día a la semana a diferentes urbanizaciones.

Ana Lluch propone mejorar y avanzar en la atención a los usuarios, teniendo en cuenta sus necesidades a través de encuestas y continuar integrando a más miembros en el proceso. Puede hacerse aunque sea complejo y hay que avanzar, en los consejos ha de haber representación también de los usuarios (discapacitados, diversidad social, étnias...). También se pretende englobar más áreas de atención.

Dani Jimenez trabaja con las viviendas de alquiler social gestionadas por el parque público de la Generalitat en Ciudad Jardín. Le interesa saber más acerca de focalización de perspectivas. Importante, ya que la mayoría de la población con la que trabaja (80-85%) acude a muchos servicios sociales. Cree que hubiera sido interesante tener en cuenta una perspectiva más social por zonas específicas, aunque entiende que ya se ha analizado de esa manera.

Dani Jiménez hace saber que lo contrastarán y se analizarán los datos relativos a la zona en Ciudad Jardín.

Ana manifiesta que han preguntado a las personas usuarias de servicios sociales de qué servicio y prestación han hecho uso y así agruparlas.

Y no habiendo más asuntos a tratar y cumpliendo el objeto del acto, la Presidencia levanta la sesión siendo las **18:45 horas**, de lo cual la Secretaría da fe.

V.º B.º

LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

LA SECRETARÍA

Firmado por: MARIA DOLORES VERDEGUER ROYO
Departamento: CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO

Firmado por: MILA PIA TARAZONA
Departamento: CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO