

Lucía Martínez Martínez
Francesc Xavier Uceda-Maza, coords.

Los Servicios Sociales en la provincia de Valencia

Análisis territorial y estado de la cuestión



Los Servicios Sociales en la provincia de Valencia: análisis territorial, estado de la cuestión

Lucía Martínez Martínez
Francesc Xavier Uceda-Maza
(Coords.)

Colección: Desarrollo Territorial, 17
Director de la colección: Joan Romero
Cátedra de Geografía Humana. Universitat de València

Consejo editorial:

Nacima Baron	École d'Urbanisme de Paris
Dolores Brandis	Universidad Complutense de Madrid
Gemma Cànoves	Universidad Autónoma de Barcelona
Inmaculada Caravaca	Universidad de Sevilla
Josefina Cruz Villalón	Universidad de Sevilla
Carmen Delgado	Universidad de Cantabria
Josefina Gómez Mendoza	Universidad Autónoma de Madrid
Francesco Indovina	Istituto Universitario di Architettura di Venezia
Oriol Nel·lo	Universidad Autónoma de Barcelona
Andrés Pedreño	Universidad de Alicante
Rafael Mata	Universidad Autónoma de Madrid
Carme Miralles	Universidad Autónoma de Barcelona
Ricardo Méndez	CSIC
Joaquim Oliveira	Director de Política Regional y Urbana de la OCDE
José Alberto Rio Fernandes	Universidade do Porto
Andrés Rodríguez-Posse	London School of Economics
Julia Salom	Universitat de València Estudi General
Joao Seixas	Universidade Nova de Lisboa

© Del texto: los autores, 2017

Publicacions de la Universitat de València
puv.uv.es
publicacions@uv.es

Maquetación: Guada Impressors
Diseño de la cubierta: Celso Hernández de la Figuera

ISBN: 978-84-9134-107-9 (papel)
ISBN: 978-84-9134-991-4 (PDF)
DOI: <http://dx.doi.org/10.7203/PUV-OA-991-4>

Edición digital



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Reconocimiento-
NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional.

Índice

Relación de autores	7
Presentación	
<i>Doña Rosa Pérez Garijo</i>	11
Prólogo. El porqué de esta investigación. El contexto. El equipo.	
<i>Francesc Xavier Uceda i Maza</i>	13
Algunas cuestiones previas. Diàlegs sobre els Serveis Socials Valencians: Context, anàlisi i perspectives futures	
<i>Mercè Martínez i Llopis</i>	15
1 Los Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana	
<i>Lucía Martínez-Martínez y Francesc Xavier Uceda-Maza</i>	31
2 Los Servicios Sociales Generales	
<i>Lucía Martínez-Martínez, Francesc Xavier Uceda-Maza y Elena Puig Reig</i>	67
3 Los Servicios Sociales y las personas mayores	
<i>M^a Amparo Barrachina Hueso, José Vicente Pérez Cosín y Juan Ramón López Olano</i>	101
4 Los Servicios Sociales para la diversidad funcional	
<i>M^a Jesús Soriano Mira y Ana Vicente Rodrigo</i>	135
5 Los Servicios Sociales para la Salud Mental	
<i>Gloria María Caravantes López de Lerma y Lucía Martínez-Martínez</i>	165

6	Los Servicios Sociales para la mujer <i>Encarna Canet Benavent y Pere Joan Garrigós i Santos</i>	191
7	Los Servicios Sociales para la familia e infancia <i>Marta Climent López y Francesc Xavier Uceda-Maza</i>	213
8	Los Servicios Sociales para los y las adolescentes en conflicto con la Ley <i>M^a de las Mercedes Botija Yagüe y José Javier Navarro-Pérez</i>	235
9	Los Servicios Sociales para inmigrantes <i>Ana Sales Ten</i>	253
10	Los Servicios Sociales para la Exclusión Social: Barrios de Acción Preferent <i>Gloria María Caravantes López de Lerma y Ana Isabel Serrano Tejedor</i>	271
11	La organización territorial de los Servicios Sociales especializados en la provincia de Valencia. Un (des)ajuste entre oferta y demanda <i>Jaime Escribano Pizarro, Cristina Herráiz Lizan y José Javier Serrano Lara</i>	287
12	La participación en los Servicios Sociales. Situación y propuestas de futuro <i>Pep Pacheco Marco, Paco Andrés Arseguet y Javier Aguado Abad</i>	335
13	La calidad en los Servicios Sociales. Situación actual y propuestas de futuro <i>Miguel García Aya y José Enrique Sánchez Menaya</i>	357
	Notas metodológicas. El sistema de Servicios Sociales ante la crisis económica. Retos, desafíos y territorio. El caso de la provincia de Valencia <i>Guillermo Dorado Ortega, Lucía Martínez-Martínez, Francesc Xavier Uceda i Maza y Gloria María Caravantes López de Lerma</i>	379

Relación de autores

Lucía Martínez Martínez, Trabajadora Social. Licenciada en Sociología. Máster en Gestión y Promoción del Desarrollo Local. Experiencia profesional de más de 22 años en Servicios Sociales Generales. Docente en el grado de Trabajo Social y Másteres relacionados con la educación, las drogodependencias, la política social y los Servicios Sociales. Investigadora del Instituto Interuniversitario de Desarrollo Local en el grupo GESIINN. Sus líneas de investigación: Servicios Sociales, Desarrollo Territorial e Investigación Acción-Participativa.

Francesc Xavier Uceda i Maza, Trabajador Social. Licenciado en Sociología. Máster en Cooperación Internacional, Diploma de Estudios Avanzados en Bienestar Social y desarrollo local. Doctor en Desarrollo Local y Territorio. Docente en el Grado de Trabajo Social y en diversos Másteres en materias relacionadas con la investigación. Investigador del Instituto Interuniversitario de Desarrollo Local. Sus líneas de investigación: Servicios Sociales, desarrollo local, infancia y adolescencia vulnerable, exclusión social y políticas sociales. Es miembro del Col·lectiu de Treball Social de Ca Revolta.

Elena Puig Reig, Trabajadora social en el Ayuntamiento de Castelló de Rugat. Actualmente Presidenta del Colegio Oficial de Trabajo Social de Valencia.

Mercè Martínez Llopis, Trabajadora social. Máster en Gerencia en Servicios Sociales. Profesora externa en Masters de envejecimiento, malos tratos y atención a personas en situación de dependencia. Profesora externa Master en intervención familiar y en procesos de calidad. Coordinadora del Dto. De Servicios Sociales del Ayuntamiento de Foios. Miembro de la Asociación Nacional de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales de España.

M^a Amparo Barrachina Hueso, Trabajadora social y licenciada en Sociología; Máster en Sociología y Antropología de las Políticas Públicas. Investigadora pre-doctoral en formación (programa Vali+D-GVA). Ha trabajado como Directora de centro de día de mayores y responsable de comunicación. En la actualidad es Trabajadora Social en «ASD Pflege dienst» en Baviera, Alemania.

José Vicente Pérez Cosín, Trabajador Social, Doctor y Licenciado en Sociología y Ciencia Política; máster en gerencia de servicios sociales y en desarrollo local. Es profesor titular de Universidad y director del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Valencia. Director del Máster

Interuniversitario en Gestión y Promoción del Desarrollo Local. Investigador senior del IIDL e IP del grupo SESECO. Funcionario de GVA en excedencia, director de CEAM.

Juan Ramón López Olano, Trabajador Social, Licenciado en Sociología y Ciencia Política; Máster en gerencia de servicios sociales y evaluación de servicios sociales. Es profesor asociado en el Departamento Sociología y Antropología Social de la Universidad de Valencia. Director del Centro Especializado de Atención a Mayores de Paterna, toda su trayectoria profesional (30 años) ha estado dedicado a las personas mayores, previamente en Alzira y Puerto de Sagunto.

M^a Jesús Soriano Mira, Diplomada en Trabajo Social (1985-1988) y licenciada en Sociología (1996-1999) por la Universidad de Valencia. Trabajadora Social en la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas desde 1991. Durante los años comprendidos entre 1993 a 2004 en el Centro de Valoración y Orientación de Discapacitados de Valencia como trabajadora social de valoración **Ana Vicente Rodrigo**, diplomada en Trabajo Social. Universidad de Zaragoza. 1984-1987. Trabajadora Social de la ONCE en la Delegación Territorial de Valencia desde 1989.

Gloria María Caravantes López de Lerma, Trabajadora social. Máster en Cooperación Internacional al Desarrollo. Investigadora en Políticas Públicas y en Planes Municipales de Servicios Sociales e Inclusión Social.

Encarna Canet Benavent, Diplomada en Trabajo Social. Máster Oficial en Orientación y Asesoramiento Familiar y Máster Oficial de Igualdad de Género en el ámbito Público y Privado. Imparte docencia en el Grado de Trabajo Social. Experiencia en intervención social en instituciones penitenciarias, familias, mujer y violencia de género. Funcionaria de la Generalitat Valenciana. Docente en el ámbito de la intervención en violencia de género para personal de la Generalitat Valenciana, Colegios Profesionales y Fuerzas de Seguridad del Estado. Coordinadora de los talleres de prevención de violencia de género en los institutos de educación secundaria de la Comunidad Valenciana. Investigadora del Instituto Interuniversitario de Desarrollo Local en el grupo GESIINN. Sus líneas de investigación son igualdad, mujer y violencia de género.

Pere Joan Garrigós i Santos, Diplomado en Trabajo Social por la Universitat de València. Post-grado en mediación familiar por la UV. Trabajador Social del Servei de Prevenció de la Violència de gènere i Atenció a les Víctimes del Institut Valencià de les Dones i per la Igualtat de Gènere. Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Docente experto en violencia de género, lenguaje inclusivo no sexista a la EVES y al IVAP. Experiencia de 10 años como trabajador social en un centro de acogida para mujeres.

Marta Climent López, Graduada en Trabajo Social, Universidad de Valencia. Licenciada en Criminología, Universidad de Valencia. Máster en Intervención individual, familiar y grupal, Universidad de Valencia. Doctoranda. Actualmente Trabajadora Social en Euroservicios Omega S.L., Agullent. Educadora en el centro de acogida de menores «La Inmaculada», Xàtiva.

M^a de las Mercedes Botija Yagüe, Doctora en Ciencias Sociales. Graduada en Trabajo Social y Licenciada en Humanidades. Ha recibido diferentes premios de

investigación en Ciencias Sociales. Imparte docencia en el grado de Trabajo Social y distintos Máster. Es coordinadora de prácticas del Grado en Trabajo Social. Líneas de investigación: infancia y juventud, migración, salud, codesarrollo, etc. Autora de artículos indexados en bases de datos internacionales.

José Javier Navarro-Pérez, Doctor en Desarrollo Local y Territorio. Diplomado en Trabajo Social, diplomado en Educación Social y Licenciado en Criminología. Investigador del Instituto Interuniversitario de Desarrollo Local en el grupo GESIINN. Líneas de investigación: infancia, adolescencia y juventud, delincuencia juvenil y contextos socioeducativos, participación y territorio, innovación y transferencia en la intervención social. Director del Máster MEPIAR de Evaluación, Prevención e Intervención con Adolescentes en Riesgo y Violencia Filio-parental.

Ana Sales Ten, Doctora por la Universidad de Valencia en el Programa de Cooperación al Desarrollo. Licenciada en Sociología y Diplomada en Trabajo Social, especialista en migraciones internacionales y cooperación internacional. Sus principales líneas de estudio e investigación se centran en el colectivo de personas inmigrantes y la cooperación al desarrollo, en el ámbito de las políticas sociales, los derechos humanos y el derecho internacional humanitario.

Ana Isabel Serrano Tejedor, Graduada en Trabajo Social (UV), Licenciada en psicología (UV), Máster en Bienestar Social: intervención familiar, Máster en mediación intercultural y participación ciudadana, Máster en psicología clínica y promoción de la salud, postgrado en violencia de género, Postgrado en intervención psicosocial en contextos multiculturales. Becaria de colaboración en el Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la universidad de València.

Pep Pacheco Marco, Diplomado en Trabajo Social por la Universitat de València. Ha ejercido profesionalmente tanto en el sector de la iniciativa social –especialmente, en el ámbito de la intervención con personas migrantes–, así como en los centros sociales municipales de Campanar-Benicalap y del Barrio de la Fuensanta desde 1996 hasta 1999. Fue técnico del programa de Servicios Sociales municipales de la Diputación de Valencia desde 1999 hasta 2015. En la actualidad desarrolla su actividad en Ca Revolta. Es miembro del Col·lectiu de Treball Social de Ca Revolta.

Javier Aguado Abad, Administrativo de administración general de la Diputación de Valencia. En la actualidad desarrolla su actividad profesional en la Sección de Programas de Inclusión Social de la Diputación. Ha publicado algunos trabajos sobre temáticas relacionadas con los sistemas de garantía de ingresos y la renta básica. Es miembro del Col·lectiu de Treball Social de Ca Revolta.

Paco Andrés Arseguet, Diplomado en Trabajo Social por la Universitat de València. Ha ejercido profesionalmente en la Diputación de Valencia desde 1983, primero como educador y posteriormente como técnico del programa de Servicios Sociales Municipales. Ha sido profesor asociado al Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universitat de Valencia en el periodo 2000-2015. En la actualidad responsable de la Sección de Programas de Inclusión Social de la Diputación. Es miembro del Col·lectiu de Treball Social de Ca Revolta.

Miguel García Aya, Licenciado en Filosofía y Ciencias de la Educación, Sección de Psicología. Universidad de Valencia. Postgrado en Liderazgo en Gestión Pública por el IESE (Universidad de Navarra). Actualmente es Subdirector General de Servicios Sociales, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

José Enrique Sánchez Menaya, Licenciado en Psicología por la Universidad de Valencia. Diploma de Estudios Avanzados, Postgrado en: Liderazgo en Gestión Pública (IESE, U. de Navarra), Derechos de la Infancia, Educación Sexual y Máster en: Psicología Clínica, Medicina Humanitaria, Derechos Humanos, Cooperación Internacional, especialidad en Movimientos Migratorios y Codesarrollo; Sociología y Antropología de las Políticas Públicas. Actualmente, trabaja en la Generalitat Valenciana en la Oficina del Delegado del Consell para el Modelo Social Valenciano en la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Jaime Escribano Pizarro, Doctor Europeo en Geografía (2010) por la Universidad de Valencia, y Prof. Dr. en el Dpto. de Geografía de dicha universidad. Su Tesis Doctoral analiza los servicios a la población en áreas rurales. Miembro del equipo UDERVAL en el proyecto «Redes personales y territorios rurales: dinámicas espaciotemporales, innovaciones y apoyo social» (CSO2015-68215-R). Autor de diversos artículos sobre servicios a la población en zonas rurales y sus impactos demográficos, sobre la calidad de vida, el capital social, y las estrategias de desarrollo territorial.

Cristina Herráiz Lizan, Licenciada en Geografía por la Universidad de Valencia y experta en desarrollo rural por el Instituto Agronómico y Mediterráneo de Zaragoza. Actualmente colaborando en diferentes proyectos sobre el medio rural y educación ambiental con el equipo de investigación rural UDERVAL. Igualmente cuenta con amplia experiencia laboral como técnica superior en un grupo de desarrollo rural en La Rioja (España).

José Javier Serrano Lara, Graduado en Geografía y Medio Ambiente por la Universidad de Valencia (UV) (2009-2013). Premio final de grado por la UV y la Generalitat Valenciana. Master en Técnicas para la Gestión del Medio Ambiente y el Territorio por la Universidad de Valencia (2013-2014). Investigador pre-doctoral en el Instituto de Investigación de Desarrollo Local de la UV desde 2015, y miembro del equipo de investigación rural UDERVAL.

Presentación

Doña Rosa Pérez Garijo

Diputada Delegada d'Inclusió Social, Teatres i Memòria Històrica en la Diputació de València

L'assumpció de la Delegació específica d'Inclusió Social per part de la diputada provincial que escriu aquestes línies, en octubre del 2015, i amb ella, la gestió del programa de Serveis Socials Generals amb els Ajuntaments, em va situar en una posició única per a copsar la situació que travessa el sistema públic valencià de Serveis Socials, doncs m'ha permès tindre una panoràmica àmplia sobre la qüestió i alhora, una visió bastant pròxima a la realitat territorial concreta, especialment pel que fa als municipis més menuts.

Així, des de la Delegació d'Inclusió Social de la Diputació de València, el meu equip i jo mateixa ens hem trobat un sistema públic de Serveis Socials basat en un model assistencialista, caracteritzat per: 1) la externalització dels serveis públics vers les empreses –el criteri de les quals, obvi és dir-ho, és la pura rendibilitat econòmica– i vers les entitats privades –siguen religioses o no–; 2) la fragmentació i la sectorització de la realitat social a través de múltiples convocatòries de subvencions amb escàs pressupost que, per una banda, incrementen la burocràcia per als equips de base municipals, i per una altra, tenen una pràcticament nul·la incidència en la resolució dels problemes socials; 3) l'absència de qualsevol tipus de planificació, per no parlar d'avaluació de les polítiques públiques; 4) la imposició de dinàmiques de treball piramidals, sense cap tipus de participació dels i les professionals; 5) el centralisme i la imposició de criteris polítics i l'arbitrarietat front a la preponderància de criteris tècnics; 6) l'absència total de coordinació política o interadministrativa amb la Generalitat; 7) la manca de transparència; etc.

Posar en marxa un model de Drets Socials com a base del sistema públic valencià de Serveis Socials no és una tasca fàcil, sobretot perquè –com hem vist– allà on s'havia començat a construir tímidament un sistema públic i amb vocació universal, les polítiques neoliberals s'han encarregat d'afeblir-lo, fragmentar-lo i privatitzar-lo, generant una autèntica *involució*. I el més greu, presentant-se amb aparença d'inevitabilitat. No obstant això, com en qualsevol construcció amb voluntat de perdurar en el temps, cal començar pels ciments, i la proposta d'ordenació i mapificació dels Serveis Socials valencians que es realitza en les següents pàgines suposa una contribució fonamental per a la consecució del model que volem, que té com a objectius el desenvolupament i l'enfortiment dels serveis socials públics, universals i de qualitat; com a principis la normalització, l'accessibilitat

universal i la no discriminació; i com a eixos d'actuació la màxima transparència i la participació.

Des d'ací vull mostrar el meu sincer agraïment a l'equip de persones que ha impulsat i participat en aquest projecte, totes elles grans coneixedores de la realitat social i professionals de l'àmbit del serveis socials, per la seua voluntat inesquible i pel gran esforç realitzat perquè hui puguem tindre en les nostres mans aquesta útil ferramenta, que serà clau per a la presa de decisions públiques a l'hora de dissenyar, planificar, implementar i avaluar el nou sistema de Serveis Socials que necessitem per a tindre una societat valenciana més justa i cohesionada.

Prólogo

El porqué de esta investigación. El contexto. El equipo.

Francesc Xavier Uceda i Maza

El presente libro es el resultado del proyecto precompetitivo de la Universitat de València *El sistema de Servicios Sociales ante la crisis económica: retos, desafíos y territorio. El caso de la provincia de Valencia*. Es fruto de una investigación realizada desde la ilusión y el compromiso con el Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana. Somos un equipo de investigación que desde hace relativamente poco estamos dedicados a tiempo completo a la docencia e investigación, anteriormente en buena parte hemos estado dedicados profesionalmente a los Servicios Sociales Generales o Comunitarios o Especializados.

Todos y todas teníamos el deseo de analizar el Sistema de Servicios Sociales Valenciano, tan falto de investigaciones en todos sus aspectos. Se debatieron múltiples opciones, y al final se decidió que la mayor necesidad era la de obtener los datos necesarios para realizar una planificación estratégica sobre el mismo, puesto que todos éramos conscientes de la falta total de planificación, y sobre todo de tipo estratégico, que presentan los Servicios Sociales Valencianos. Queríamos realizar una investigación que tuviera total aplicabilidad, y que sirviera de referente y apoyo para el conjunto de los y las profesionales del sector, en su mayoría trabajadores y trabajadoras sociales, a la hora de realizar sus propias investigaciones o de trabajar directamente en sus funciones profesionales.

Al núcleo de investigadores e investigadoras inicial compuesto por Lucía Martínez, José Javier Navarro, Encarna Canet, Ana Sales, Mercedes Botija, Josep Belda y Jaime Escribano y yo mismo, todos profesores y profesoras en la actualidad, se fueron incorporando colaboradores y colaboradoras que con gran ilusión aportaron horas y horas para que la investigación se pudiera acabar como fueron Laura Martínez, Guillermo Dorado, M^a Jesús Soriano, y Marta Climent-López.

Como desde el inicio la concebimos como una investigación participativa se unieron más compañeros y compañeras de profesión, para apoyar en los análisis como fueron Paco Andrés, Mercè Martínez-Llopis, Amparo Moreno, Victoria Belis, Joan Rovira, Mercè Lloret, M^a Jesús Soriano, Miguel García Aya, José Enrique Sánchez Menaya, Pep Pacheco, Rosana Muñoz, Paqui Ruíz, Ricardo Casadó, Elena Puig-Reig, Juan R. López, Ana María Vicente, José V. Pérez-Cosín, Glòria M^a Caravantes López de Lerma, Ana Isabel Serrano Tejedor, Cristina Herráiz, José Javier Serrano y Javier Aguado.

La investigación no fue fácil, hubo que pedir datos a la Generalitat Valenciana y a la Diputació de València, múltiples comprobaciones, llamadas individuales a cada uno de los recursos, etc. para realizar el análisis documental, conjugar un buen panel de expertos para el grupo nominal, convencer a los y las colegas de profesión para que respondieran los cuestionarios y organizar su transferencia a la sociedad en la I Jornada Internacional, *El futuro de los Servicios Sociales en contexto de cambio*, con asistencia de más de 200 profesionales del sector.

El trabajo de campo se hizo con mucha dedicación y supervisión, con técnicas variadas para obtener la pluralidad de los puntos de vista sobre los Servicios Sociales, que la mirada fuera sobre el sistema fuera profunda, rica, desde la globalidad, decidimos mapificar, recordando que la última realizada por la Generalitat Valenciana fue del año 1991.

La investigación ha tenido el apoyo del Instituto Interuniversitario de Desarrollo Local de la Universitat de València, donde se encuentra el equipo de investigación GESINN (Grupo de Estudios Sociales Intervención e Innovación), la financiación del vicerrectorado de investigación como proyecto precompetitivo, pero han faltado otros apoyos que hubiera permitido mapificar el conjunto de la Comunitat Valenciana y obtener un gran volumen de datos de los que el sistema carece y son necesarios para la planificación.

El libro se divide en dos partes, la primera es el análisis del sistema tanto de los Servicios Sociales Generales como Especializados donde se profundiza en conceptos, desarrollo, situación actual, mapificación y se abordan ideas y buenas prácticas de otras comunidades autónomas para concluir con propuestas para la Comunitat Valenciana. Propuestas avanzadas pero centradas en nuestra realidad. La buenas políticas parten de un buen análisis de datos, de una mirada a lo que hacen otros, de una reflexión de los actores locales y de propuestas factibles y creíbles que puedan implementarse y evaluarse. En este sentido en el libro se avanza en ello. La segunda parte de libro, profundiza en temas transversales a los Servicios Sociales como es la organización territorial, el (des) ajuste entre la oferta y la demanda, se aborda la calidad y de forma valiente la participación.

En conclusión es una investigación que ha generado conocimiento y transferencia en el proceso, en este sentido ya nos sentimos satisfechos pero esperamos que su lectura final aporte a los y las profesionales, los responsables políticos actuales de Servicios Sociales en la Generalitat Valenciana, la Diputació de València y los ayuntamientos valencianos ideas para desarrollar un nuevo modelo de Servicios Sociales para esta tierra que tanto lo necesita.

Algunas cuestiones previas

Diàlegs sobre els Serveis Socials Valencians: Context, anàlisi i perspectives futures¹

Mercè Martínez i Llopis

1. Introducció

Com la majoria sabeu que sou col·legues de fa temps, pertany a l'Associació Nacional de Directores i Gerents d'Espanya, grup de professionals que creem amb el valor de la justícia social i els serveis socials per a totes i tots. Amics i amigues com Natàlia, Paco, Juana, Kike, Xavier, Àngela, Amparo i Lluís, que alguns durant 20 anys, i altres menys però intensos, hem construït discurs. I com no anomenar també al Grup de Pensament Quitin, que molts no el coneixeu pel nom però si pels documents que vos han arribat sobre tot en els últims temps com a defensa del sistema públic local en contra de la llei de racionalitat i sostenibilitat que el Govern Central ens ha publicat contra el municipalisme i en favor de la centralització: Joan, Manolo, Amèlia, Amparo, Lluís, Kike, Xavier, Carme, i com no Cèsar.

El 13 de juliol d'enguany, vaig prometre el càrrec com a Directora General, i el dia 14 tot l'equip vam començar a elaborar el diagnòstic a 20 anys de gestió conservadora, on els valors prioritaris eren el mercantilisme en tots els sectors, el benefici individual, la «bambolla» immobiliària un enriquiment d'amics i amigues, que en molts casos està en els tribunals i que ha desembocat en casos de corrupció. En 20 anys hem tingut vuit Conseller/es i d'ells, u està a la presó i dos investigats en causes diverses, cap d'ells per ser bons gestors.

Anteriorment i des de les trinxeres, junt amb les entitats i plataformes que exigien els drets a la ciutadania, vèiem que la gestió estava malament, molt mal feta i que les persones en situació de vulnerabilitat eren abocades a l'exclusió sense cap tipus d'inconvenient. A més, passaven els anys i la realitat superava la ficció i de «la millor experiència pilot d'Espanya», passem a ser, avaluats els resultats, els

1. Xarrada en les III Jornades Reptes i desafiaments en Serveis Socials: el futur dels Serveis Socials Valencians. Celebrades el 26 de Novembre de 2015. Complex La Petxina (València).

que pitjor qualitat de vida teníem, més desocupació, més pobresa i més humiliació, ens robaven els impostos i pressupostos públics en la cara, es gestionaven grans esdeveniments a què la població no teníem accés perquè només podien accedir uns pocs i privilegiats, encara que ja els coneixíem perquè sempre eren els mateixos.

Un símil en la història ho podem trobar en la situació prèvia a la revolució industrial, en 1789, amb els valors de l'antic Règim, era la noblesa i el clergat qui amb els seus privilegis tenia sotmesos a la classe mitjana i baixa, inclús a la burgesia xicoteta. El retrocés en valors, la devastació de drets implica una ciutadania humiliada que a través dels mitjans de comunicació contribuïen a l'exaltació del règim (Moreno, 2012).

Quan iniciés la gestió i et dones compte de què tot és molt pitjor del que creies, i que la situació no ha arribat a on estem per ignorància dels governs antics, ni per innocència, ni per desídia, sinó que, amb la capacitat d'obrar sobre el bé i el mal, es van muntar un sistema al servei de l'encimbellament social i polític dels que estaven i, de pas a un servei mercantilista.

Aquest anar i venir, ha arrossegat a una part de la societat valenciana a la compra de favors i vots, a regalar subvencions en espera d'intercanvi de poders, i que ha resultat redit a certs polítics i banquers, constructors que van esdevindrè en gestors de recursos socials. Tot això donat suport a d'una banda de l'Església Catòlica que s'ha beneficiat de subvencions per al repartiment de la caritat, terrenys expropiats al sistema públic i autoritzacions d'universitats mentre la pública s'ofegava.

En quatre mesos, és impossible desembolicar l'embolic de nucs deixada en l'administració, com diu la Vicepresidenta i Consellera d'Igualtat i Polítiques Inclusives, Mònica Oltra, i amb eixa càrrega ens toca teixir unes polítiques que busquen el benefici de la majoria i el compliment dels drets humans. En 4 mesos no sols hem pogut diagnosticar, preparar estratègies sinó treballar a procurar que el pròxim pressupost sigui més social i més humà, dirigit cap a les persones i als seus drets.

En una entrevista fa quelcom més de dos anys amb Angels Barceló li vaig comentar que el dolor amb paracetamol o morfina se supera, però que en el patiment, no hi ha medicament que el cure, només, accions polítiques que ho milloren per a què les persones tornen a tindre la seva dignitat i ser lliures.

Tenim una nova corrent de pensament de la qual soc partícip, i en el diagnòstic fet es detecta amb més força, no hem eixit de la crisi, fet que com a mantra ens indiquen i no anem cap a una situació d'enriquiment de la classe pobre per a que torne a hi haure classe mitjana, el què vivim actualment és el model ja conformat, és cap on les polítiques neoliberals amb capitalisme arrossegador ens ha dut a viure i és aquest sistema social el conformat per les forces tenebroses dites mercats, ens duen, com si pujarem a un tren que duu una velocitat de la que ningú pot baixar i no hi ha estació (Mestrum, 2014). Però una vegada amb el coneixement ja sabem contra qui lluitar.

Els serveis socials s'ocupen de la pobresa però la competència de la pobresa no és dels serveis socials sinó és de totes les Administracions i totes les delegacions o departaments. La pobresa sols se supera amb justícia social, la solidaritat no deu fer aquesta competència, perquè és un dret tindre una vida digna.

És com els xiquets no són de Serveis Socials, són de Sanitat quan estan malaltes, són d'Educació quan s'han d'aprendre, són d'Habitatge quan necessiten un sostre, d'Hisenda per necessitar dotació pública, de Serveis Socials quan hi ha desprotecció, d'Igualtat quan defenen els seus drets, de Justícia quan els ajudem o cal reeducar, de Cultura quan s'han d'entendre el món i divertir-se, d'Esports per previndrem mals hàbits, ... i així en cadascuna de les competències que correspon a la Generalitat.

En el camí que hem iniciat no podíem començar de zero, necessitàvem conèixer la crua realitat i procurar créixer en un sistema que donara cobertura a nova manera de fer, a una gestió més dinàmica que siga capaç de fagocitar els vells usos, la confusió duta a terme per polítiques conservadores i deixar emergir les noves tendències humanistes, delicada amb les persones que durant més de 20 anys s'han vist ignorades, vexades i inclús maltractades (Mira-Perceval, De Alfonseti, Giménez Bertomeu, 2007)

Es parla de què les fonts de Serveis Socials sempre són una despesa, és més despesa expansiva, però cal parlar d'inversió de futur, com més augmentem la prevenció més rendibilitzat econòmic tindrem i com més invertim en les àrees més es generar en ocupació, l'exemple el tenim en dependència si fomentem els serveis de proximitat més ocupació crearem en municipis, inclús en zones rurals.

Tots sabem que les lleis poden tindre diferents interpretacions, però els reglaments que es van desenvolupar en el País Valencià, eren un enfilall d'articles que beneficiaven a la mateixa administració, bé a nivell econòmic o bé per a ocultar la seva ineficàcia i incompetència.

El símil el tenim amb un vaixell dins d'una tempesta en alta mar, primer en dec als naufrags i després ja canviarem el rumb, però aquest Govern ha sigut valent i pretén traure als naufrags canviant el rumb.

2. El punt d'inici: l'Acord del Botànic

En la Generalitat Valenciana s'ha creat un document pel qual tres partits polítics, convergents en les seves idees d'esquerres, han redactat el cridat «*Acord del Botànic*», anomenat així per haver sigut firmat en el jardí botànic de la Universitat de València, subscript l'11 de juny de 2015.

Aquest acord suposa un canvi en la forma de fer política, situant les persones en el centre, fent bandera del diàleg, la pluralitat, la participació i la visió de llarg termini. Pretén arregar les demandes socials per a convertir-les en realitat per mitjà de les següents grans línies d'actuació:

2.1. Rescat de Persones

Tota persona ha de tindre cobertes les necessitats vitals bàsiques. Tots els valencians tenen dret a viure en condicions que garantisquen la seua dignitat com a éssers humans:

- Dret a la vivenda: prendre els acords necessaris per a evitar que es desnonen persones sense alternativa de vivenda.
- Renda garantida de ciutadania.
- Dret a la llum, aigua i gas: assegurar que totes les famílies puguin accedir a un consum mínim. Aplicar fórmules, en col·laboració amb les Administracions locals corresponents, a fi que els impagaments de servicis bàsics de les famílies en situació de pobresa extrema no comporten la retirada del servei.
- Combatre la pobresa infantil: ha de ser una prioritat pressupostària, especialment la malnutrició infantil per mitjà de l'extensió de places i beques de menjadors escolars no restringits al calendari escolar.
- Dependència: aplicació efectiva de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència.
- Violència de gènere: acabar amb la violència masclista contra les dones ha de ser un objectiu transversal. Posar en marxa programes integrals que afecten: educació, servicis socials, sanitat, forces de seguretat, administració pública, justícia, cultura, mitjans de comunicació i hisenda.

2.2. Regeneració democràtica i lluita contra la corrupció

Apodem per unes institucions inclusives, transparents, austeres i eficaces que estiguen al servici dels ciutadans, no de les elits. En elles, la societat civil ha de tindre un paper protagonista en la presa de decisions.

- Transparència: aprovar una nova Llei Valenciana de Transparència, Informació i Participació amb àmbit d'aplicació a tota la Generalitat, l'administració autonòmica i l'administració local, que garantisca la bona gestió del públic i la participació de la societat civil.
- Independència i professionalització dels òrgans de control de la gestió pública i del Consell Jurídic Consultiu.
- Participació ciutadana: garantir la presència de representants de la societat civil a les comissions parlamentàries per a garantir el paper de control i fiscalització de la gestió públicament i especialment durant la rendició de comptes dels càrrecs públics.
- Eficàcia contra la corrupció i el clientelisme. Creació d'una Oficina de lluita contra el frau i la corrupció.
- Millorar l'aplicació del procediment de contractació de les empreses i servicis públics per mitjà de la reducció dràstica de la discrecionalitat i incrementar els mecanismes de control i transparència.
- Eficència: reducció de les despeses supèrflues (alts càrrecs, cotxes oficials, etc.); reordenació de l'administració, impulsant la integració i coordinació de les funcions de les Diputacions en la Generalitat i reforçar el paper dels Ajuntaments amb l'objectiu d'acostar la gestió als ciutadans i optimitzar l'ús dels recursos.

2.3. Governar per a les persones

Restabliment i ampliació dels serveis públics per al compliment efectiu dels drets socials, posant-los sempre davall la lògica del benestar col·lectiu i mai del lucre privat. Açò ha de traduir-se en primera instància en una política de desmercantilització:

- Prioritzar en la despesa del govern el sistema públic de sanitat i educació i els serveis socials per damunt de qualsevol altra partida.
- Recuperació del sistema sanitari públic.
- Recuperació de l'atenció sanitària per a tots aquells col·lectius que l'han perdut amb el Reial Decret 16/2012.
- Paralitzar els retalls en servicis públics i progressivament garantir l'extensió i l'augment de la qualitat.

2.4. Nou model productiu

El desplegament d'un nou model productiu és un requisit per a l'eixida de la crisi i la generació de benestar a llarg termini. Ha de basar-se en el coneixement, la investigació i el desenrotllament innovador i articular-se sobre el principi de sostenibilitat: social; productiva; ambiental, política (Prats, 2011).

2.5. Finançament just i auditoria ciutadana

La Comunitat Valenciana ha de ser el centre de l'acció política, ha d'exigir a l'Estat, a través d'accions polítiques i legals, un finançament adequat per a poder garantir la prestació dels serveis públics.

3. El diagnòstic

Des de la Direcció General de Serveis Socials i Persones en Situació de Dependència de la qual sóc la seua directora, hem iniciat el camí per a aconseguir la universalitat dels Serveis Socials, que arriben a tots i totes i no sols a uns pocs. Este camí esperem transitar-ho amb l'ajuda i la participació tant dels professionals propis, com dels implicats d'altres institucions en els projectes i sobretot amb les entitats i associacions representants d'usuaris i beneficiaris de serveis.

No resulta tasca fàcil després d'un modelatge de tants anys, inclús hi ha companys i companyes que no coneixen un altre sistema i sobretot no es creuen que pugua existir un sistema públic, de qualitat i igualitari, que propugna la dignitat de les persones i l'òmplic dels drets humans.

La Direcció es divideix en dos subdireccions, una de Serveis Socials i Infància i una altra d'Envel·liment Actiu i Persones en Situació de Dependència.

L'anàlisi s'ha realitzat sobre les 4 M, com a mètode guia per a resoldre posteriors problemes i conflictes: Men –persones–, Machin –màquina–, Metod –mètode– i Money –diners–, (Izar, 2011). Per tant tinc quatre potes d'una taula avaluades a través de 4 factors.

S'ha utilitzat el diagrama d'Ishikawaper a l'avaluació de l'estat de la qüestió en les següents àrees del sistema de Serveis Socials: Serveis Socials Generals, Renda Garantida de Ciutadania, Menors i Dependència i Envel·liment actiu.

Figura 1. Diagrama d'Ishikawa de Serveis Socials Generals a la Comunitat Valenciana

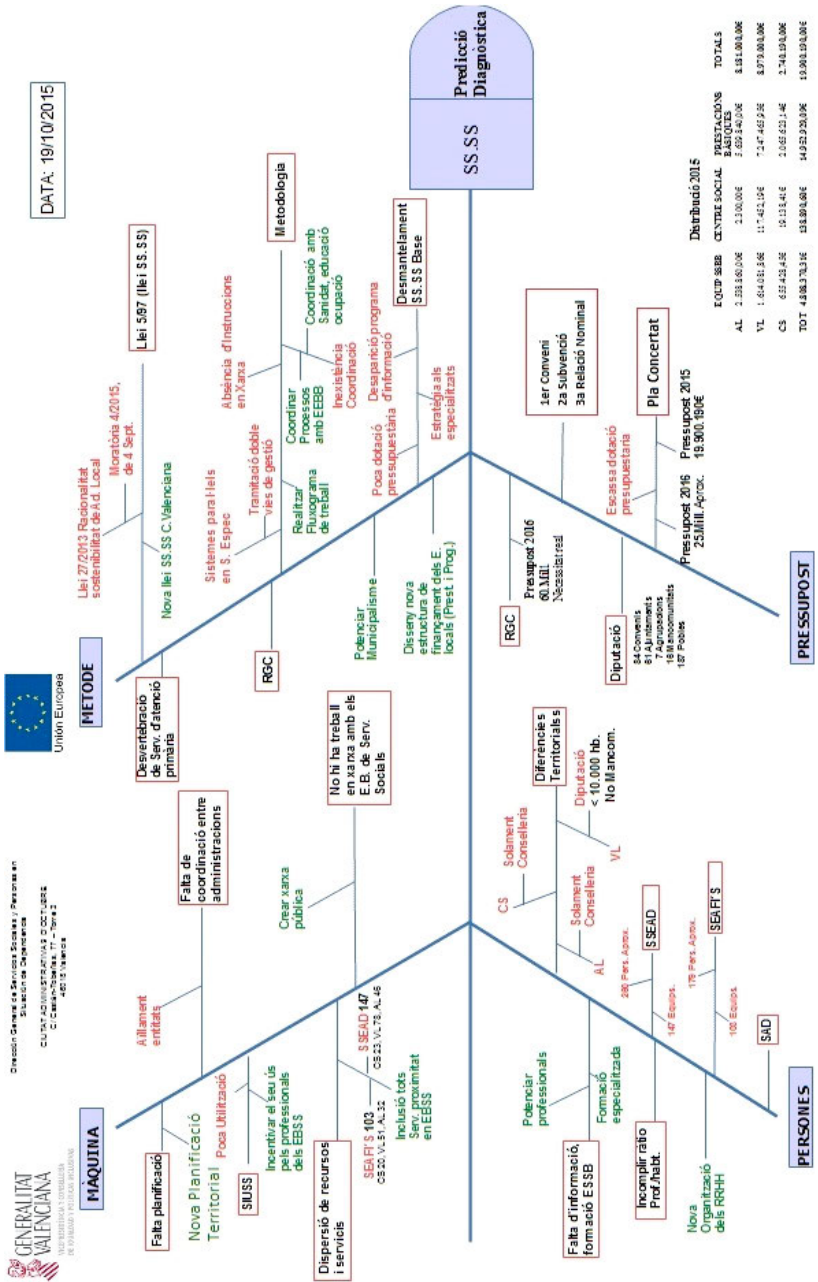
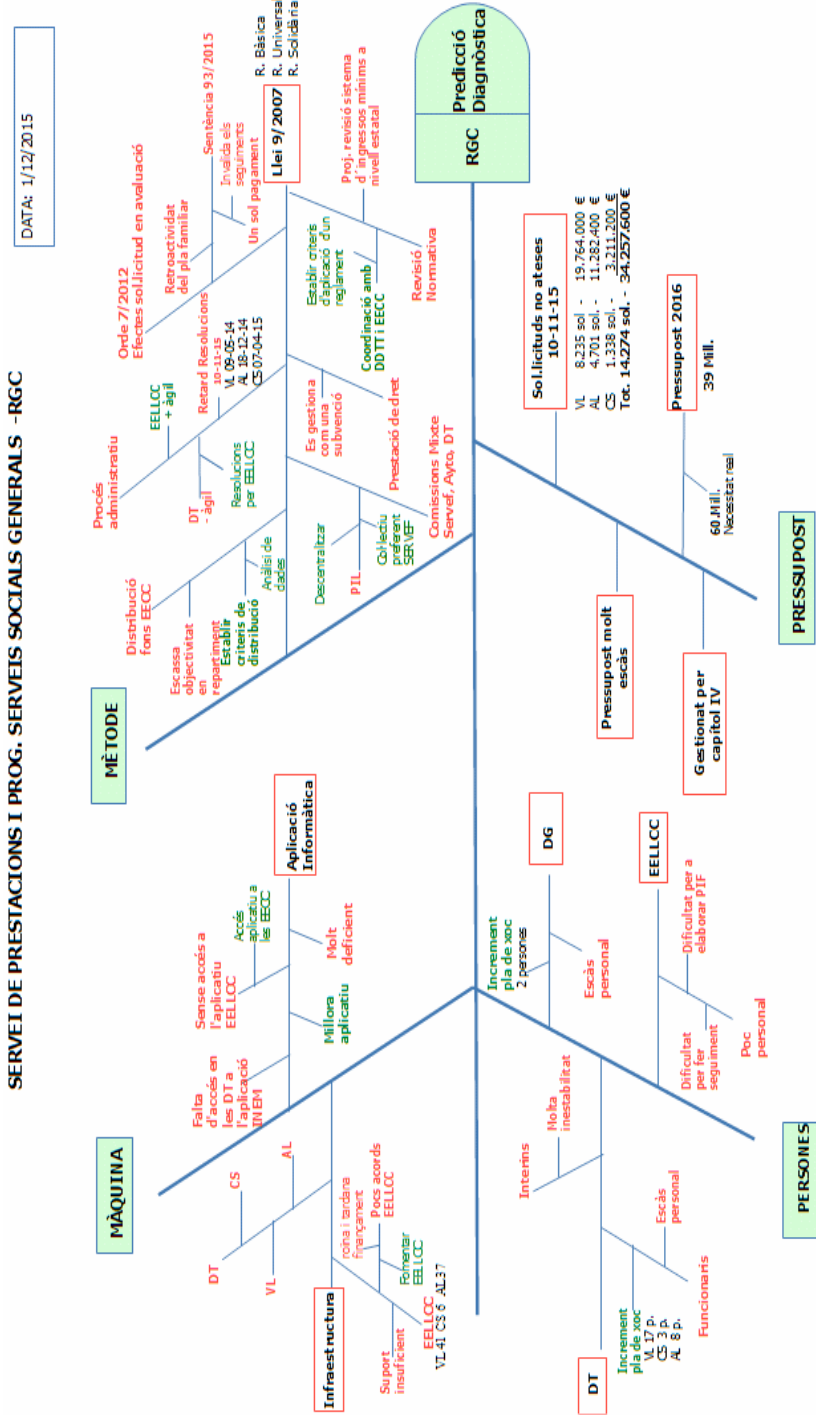


Figura 2. Diagrama d'Ishikawa de Rendita Garantida de Ciutadania a la Comunitat Valenciana



4. Les propostes d'acció: objectius

Tenint en compte aquestes cinc grans línies estratègiques que es van acordar en el Pacte del Botànic, la Direcció General de Serveis Socials i Persones en Situació de Dependència s'ha marcat com a objectius ja executats o en vies d'execució els següents:

4.1. Objectius executats

4.1.1. *En Renda Garantida de Ciutadania*

- Distribució amb nous criteris. De l'ampliació en 2 milions € amb el que s'atendrà a 800 famílies més. Tenim 14.000 sol·licituds en llista d'espera amb un cost de 32.572.800€.
- Recopilació i revisió de la normativa de Renda Garantida de Ciutadania per millorar els criteris d'accés. Millorar els processos de treball aplicant més recursos humans (necessitem com a mínim 30 persones més, per a l'eliminació de la llista d'espera).
- Desestimant els recursos de cassació interposats per l'advocacia de la Generalitat. (ja s'està aplicant la sentència 93/2015 pel que es pagarà a partir del dia 1 del mes següent a la sol·licitud).

4.1.2. *En Protecció a la Infància, Adolescència, Joventut i intervenció familiar*

- Considerar inembargables les ajudes de PEIS² i ajudes d'emergència concedides per la Generalitat. Mitjançant el corresponent desenvolupament normatiu que servisca de marc regulador de les actuacions municipals.
- Impuls dels resolucions PIA a favor dels menors.

4.1.3. *En Persones en Situació de Dependència*

- Posada al dia en el pagament de les prestacions econòmiques en matèria de dependència. Abans es pagava a dos mesos, ara a mes vençut (el dia 20).
- Posada al dia en el compliment de sentències a favor de persones en situació de dependència.(reconeixement de retroactivitats, elaboració de PIA, etc...).

2. PEIS: Prestacions Econòmiques Individualitzades

- Eliminació de la suspensió de 2 anys d'efectes retroactius en la concessió de la prestació econòmica a cuidadors no professionals (des del mes de setembre de 2015 s'està aplicant).
- Eliminació de l'ajornament en quatre anys de la retroactivitat dels prestacions econòmiques a cuidadors no professionals. (també s'està aplicant des del mes de setembre de 2015).
- Creació d'una comissió d'estudi per a la racionalització i agilització de tramitació administrativa en relació amb el reconeixement de drets pendents de pagament a favor d'hereus. La seua finalitat és la simplificació de la documentació a requerir als hereus per fer efectiu el seu dret. (ja finalitzada i reduïts els tràmits).
- Pla d'impuls en la resolució de prestacions econòmiques vinculades al servei per un import de 28.500.000 euros (esgotat l'import en la seua totalitat).

4.2. Objectius per a quatre anys

4.2.1. *Serveis Socials i Serveis de Proximitat*

- Impulsar i elaborar una nova llei de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana.
- Implantar dins dels Serveis Socials municipals el servei d'atenció primària (Seafi, Sead)
- Disseny de una nova estructura de finançament dels Corporacions Locals en matèria de serveis socials. Vertebrant els prestacions bàsiques i els programes especialitzats, per anar donant pas a planificacions dels entitats locals en matèria de serveis socials generals.
- Desburocratitzar el sistema, dotant-lo de ferramentes d'intervenció socials pressupostades en millora de la prevenció.
- Promoure I+D+I, fomentant i compartint noves pràctiques.
- Impulsar el treball en Xarxa, modernitzant els sistemes i garantint l'accés dels ciutadans al dret dels serveis socials.

4.2.2. *Renda Garantida de Ciutadania*

- Desenvolupar una nova llei de Renda Garantida, que garantisca el dret a la prestació i a la inclusió.
- Atendre la demanda real per mitjà d'un pla de xoc, augmentant el nombre de professionals, dotant-los de mitjans i pressupost.
- Reduir el temps en la tramitació del procediment de concessió, a quatre setmanes i no a catorze o quinze mesos.

4.2.3. En Protecció a la Infància, Adolescència, Joventut i Intervenció familiar

- Assumir a través del sistema públic de nou, la idoneïtat de les famílies, tant per a acolliment com per a adopció, amb el seguiment corresponent.
- Crear recursos per a l'emancipació dels menors al complir 18 anys. Procurant que les pròpies contractacions de la GV els ajudi a l'emancipació.
- Evitar el mercantilisme. Apostar pel públic enfront del privat
- Treballar sobre l'adaptació normativa, argumentativa i financera necessària per a dotar al sistema de protecció a la infància i reafirmar la figura del menor amb la seua primàcia per damunt de tots els altres drets.
- Potenciar i fomentar el recurs de famílies acollidores com el més efectiu a la resposta dels menors. Recolzant-les a través de professionals d'atenció.

4.2.4. En Persones en Situació de Dependència

- Atendre al 100% de les sol·licituds de persones en situació de dependència amb una diligència de tres mesos, agilitzant els processos i coordinant els fluxos de treball.
- Desenvolupar normativa que faça possible l'eliminació del copagament en centres diürns i vivendes tutelades, reduir el copagament en centres residencials per aconseguir una millora en els diners de butxaca, i el reconeixement dels quanties màximes en les prestacions econòmiques.
- Atendre el mes ràpidament possible la demanda insatisfeta d'hereus, suspensions i retroactivitat.

4.2.5. Envelliment actiu

- Definir i estructurar l'àrea d'envelliment actiu, creant programes que ho fonamenten.
- Coordinar i reestructurar els programes destinats a l'oci i temps lliure i atenció domiciliària.
- Millorar i modernitzar la cartera de serveis.
- Desenvolupar nous programes sociosanitaris.

4.3. Línies de Treball Bàsiques

- Reordenar els recursos públics existents sobre la competència que pertoca
- Municipalitzar i Descentralitzar serveis. Donar pes a la proximitat, empoderar als professionals a través de la formació, la coordinació, i la participació en les formes de treball.

- Empoderar als serveis socials com a creadors d'ocupació, donar-li rendibilitat social i econòmica.
- Desburocratitzar la intervenció i treballar en qualitat.
- Treballar per la prevenció i la Promoció
- Desmercantilització
- Treballar per las persones.

5. Conclusions

Totes les línies de treball i acció de futur plantejades és un procés de treball que també portarà un temps imprescindible.

Els canvis tampoc poden ser sincrònics. Uns porten més temps, uns altres són immediats o poden ser més ràpids.

Per conèixer la situació cal escoltar, per comprendre i per canviar.

Cal escoltar i transmetre, escoltar les reivindicacions per analitzar-les, perquè hi ha molta reivindicació dins d'un model passat. Cal animar per anar més lluny, per articular processos de resolució de processos, no només de resolució de situacions.

No es tracta solament de fer millores. Cal un canvi de paradigma elaborat des de la teoria de les ciències socials i des de la teoria de la pràctica. Cal avaluar, i no s'ha fet: cap al sistema públic; cap al municipalisme; cap a la prevenció; cap al rescat de les persones; eradicant el mercantilisme i procurant la justícia social.

Cal elaborar un nou model. cal planificar una nova forma d'actuar per aconseguir objectius de progrés social i de millora de les possibilitats dels sectors i les persones més desfavorides, des de la participació i la discussió (Martínez-Martínez i Uceda-Maza, 2015).

És un procés social al que cal incorporar a les universitats, als col·legis professionals, als treballadors de les administracions i als treballadors dels recursos, els centres, els serveis i els programes, a les associacions de famílies,...

I cal demanar un gran esforç i ser conscients que no tenim una vareta màgica, sinó una màgica motivació per a canviar, tots i totes junts anem a canviar el viatge perquè podrem virar el rumb al vaixell.

6. Bibliografia

- AA. VV (2009): *Herramientas para la mejora de la calidad*. Montevideo. Instituto uruguayo de Normas Técnicas. Consultado en <http://bit.ly/1HHZOZP>
- AZAGRA, J. Y ROMERO, J. (2012): *Desde la margen izquierda*. Valencia. PUV
- COLECTIVO IOE. (2013): «Sociedad y política social en el contexto neoliberal. Una lectura del modelo y de su crisis desde el Barómetro Social de España», *Documentación Social*, nº 170, pp. 71-90.

- FANTOVA, F. (2013): «Construyendo una agenda en políticas sociales», *Documentación Social*, nº 171, pp. 37-59.
- GARCÍA HERRERO. G. (coord.). (2007): *Las nuevas Leyes de Servicios Sociales. Criterios para valorar su elaboración o sus contenidos*. Madrid. Asociación de Gerentes y Directoras de Servicios Sociales. Consultado en <http://bit.ly/2cV1tpz>
- IZAR LANDETA, J.M (2011). *Calidad y mejora continua*. México. México D.F
- MARTÍNEZ-MARTÍNEZ, L. Y UCEDA-MAZA, F.X (2015): «Presente, pasado y futuro de los Servicios Sociales Municipales en la Comunitat Valenciana: diagnóstico y propuestas para una nueva Ley». *TS Nova*, nº 11, pp. 69-90.
- MESTRUM, F (2014): «Las políticas sociales desde una perspectiva mundial», *Documentación Social*, nº 175, pp. 15-33.
- MIRA-PERCEVAL. M.T., DE ALFONSETI. N. Y GIMÉNEZ BERTOMEU. V.M. (2007): *Servicios Sociales. Estructura, dinámica, políticas y estrategias en España y la Comunidad Valenciana*. Alicante. Universidad de Alicante.
- MORENO FERNÁNDEZ, L. (2012): *La Europa asocial*. Madrid. Península.
- PRATS, J. (2011): *No solo se indignen. Propuestas para un Estado de bienestar sostenible*. Barcelona. Plataforma.
- ROMERO, J. Y BOIX, A (eds). (2015): *Democracia desde abajo. Nueva agenda para el gobierno local*. Valencia. PUV
- SANTOS MARTÍ. J. (2012): *El cuarto Pilar. Un nuevo relato para los Servicios Sociales*. Madrid. Paraninfo.
- UCEDA-MAZA, F. X. (2011): «Los Servicios Sociales en España: desarrollo y articulación en los nuevos escenarios», *Documentación Social*, nº 162, pp. 235-258.



Los Servicios Sociales en la provincia de Valencia. Análisis territorial, estado de la cuestión es fruto de una investigación exhaustiva sobre el Sistema de Servicios Sociales en la provincia de Valencia.

Se analizan los dos niveles del sistema desde una perspectiva territorial. Para el nivel de Servicios Sociales generales se presentan datos sobre su organización y funcionamiento, fruto de una encuesta realizada a todos los centros municipales de Servicios Sociales de la provincia. El nivel de Servicios Sociales especializados se ha investigado desde su perspectiva clásica de sectores poblacionales o de necesidades, identificando y recabando datos directamente desde los servicios existentes, con especial referencia a su distribución territorial.

Para ambos niveles se presenta información sobre su nacimiento y desarrollo, la legislación que los guía, planificación y organización actual, comparativas con otras Comunidades Autónomas y propuestas de futuro.

Los Servicios Sociales son un sistema del Bienestar Social amplio, complejo y multinivel. Por su implantación municipal y su función de intervención comunitaria para la prevención y la atención de necesidades sociales, es el sistema de mayor proximidad a la ciudadanía y, a pesar de ello, es uno de los sistemas del bienestar más desconocido, por la ausencia de información y de publicaciones integrales sobre el mismo.

Este libro tiene la intención de ser un texto de referencia para consulta profesional, tanto para la investigación como para la planificación y organización del sistema, así como ser un texto divulgativo general sobre los Servicios Sociales.

