

## **CONTRATO PROGRAMA 2025-2028**

### **Servicio de atención primaria de carácter básico**

#### **Ficha 3.3 - Servicio de inclusión social**

##### **Ayuntamiento / Mancomunidad**

### **1. Justificación de la acción**

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana especifica en el artículo 18.1 que los servicios sociales de atención primaria de carácter básico se organizan en diferentes servicios. En el apartado c) se encuadra el Servicio de inclusión social que asumirá la prevención, el diagnóstico, la intervención y el seguimiento para la cobertura de las necesidades básicas de las personas, familias o, si es el caso, unidades de convivencia, y fomentará su participación en el proceso de inclusión social, con carácter periódico.

En el marco del sistema público de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de renta valenciana de inclusión, establece (Art. 19) las prestaciones profesionales para la inclusión social entendiendo como tales el conjunto de planes, itinerarios, instrumentos, actuaciones y prescripciones, de carácter individual, familiar o grupal, elaborados, implementados, coordinados y evaluados por las personas profesionales de servicios sociales de atención primaria.

Estas prestaciones, que se enmarcan en el catálogo general de prestaciones profesionales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales descritas en el artículo 36 de la Ley 3/2019, están orientadas a promover y facilitar la plena inclusión social de las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social en el ámbito de la educación, la formación, el empleo, la alfabetización digital y las tecnologías de la información y la comunicación, la vivienda, la salud, la sanidad, la movilidad, el deporte, la cultura, la participación social y la igualdad de género y de oportunidades y la sociabilidad y comunicación con el entorno y redes de apoyo social.

Su objetivo es apoyar a las personas destinatarias y sus comunidades incidiendo en su empoderamiento, la ampliación y mejora de sus recursos, capacidades y habilidades y acompañarlas en el proceso de emancipación haciendo especial incidencia en la ruptura de la transmisión generacional de su situación de empobrecimiento. Desde un enfoque holístico y de participación efectiva de la persona en su propio proceso de cambio hacia una inclusión plena.

La renta valenciana de inclusión es un derecho subjetivo que se concreta a través de una prestación económica y/o una prestación profesional para realizar un proceso de inclusión social dirigidas a cubrir las necesidades básicas que garanticen la calidad de vida combatiendo la exclusión y la vulnerabilidad social, que podrá estar vinculada a los instrumentos y actuaciones de apoyo regulados en la Ley 19/2017, facilitando el acceso a la educación, la formación, el empleo, la vivienda, la promoción de la salud y de la autonomía personal y la autodeterminación, la cultura, el acceso y formación a las tecnologías de la información y la comunicación, la movilidad, la participación social y la formación en igualdad de género y oportunidades.

La Ley 3/19 establece que el Apoyo a la inclusión social será una prestación garantizada y gratuita para toda la ciudadanía consistente en la provisión de los apoyos y el acompañamiento personalizado orientado a la inclusión plena y efectiva en la sociedad, mejorando la situación social, laboral, sanitaria, educativa, habitacional y cultural, entre otras, favoreciendo una mejora del nivel de vida y de bienestar adecuados.

El Servicio de Inclusión Social, según lo desarrollado por el Decreto de Tipologías, tendrá como funciones básicas, además de las antedichas, la consecución de la plena y efectiva participación en la sociedad de las personas en situación de vulnerabilidad y la mejora de su calidad de vida a través de la mejora de su situación social, laboral, sanitaria, educativa, residencial y cultural.

Debe contar con los siguientes programas estructurales, públicos y obligatorios: Renta valenciana de inclusión y Programa de prescripción de itinerarios para la inclusión social.

## **2. Objetivos que se tienen que lograr.**

### **2.1. Generales**

- Consolidar y mantener el Servicio de inclusión social ante situaciones de necesidad social conforme a la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana, así como las posteriores modificaciones que se pueden producir en el desarrollo en la ley.
- Informar, orientar y asesorar a la población facilitando su conocimiento y acceso a las prestaciones y en particular, cumplir las funciones y competencias asignadas en atención primaria básica por la Ley 19/2017.
- Valorar y diagnosticar la situación individual o social de la persona, familia o unidad de convivencia y su entorno comunitario.
- Prestar los apoyos y el acompañamiento personalizado orientado a la inclusión plena y efectiva en la sociedad, que permita la mejora de la situación social, laboral, sanitaria, educativa, habitacional y cultural, entre otras, favoreciendo una mejora del nivel de vida y de bienestar adecuados desde la promoción de acciones que promuevan su propia participación en los procesos de intervención.
- Consolidar el proceso de integración comunitaria que permita el acceso a los recursos propios del entorno convivencial, reforzando el acompañamiento y la intervención social y sociolaboral.
- Fortalecer los servicios sociales de las entidades locales que se encuentran en zonas rurales y/o en riesgo de despoblamiento.

### **Apoyo a la Inclusión Social**

- Garantizar un sistema de prestaciones básicas a las personas en situación de vulnerabilidad, exclusión social o riesgo de exclusión.
- Garantizar el acceso normalizado y equitativo a los recursos y a la prestación de servicios básicos a toda la población y, preferentemente, a los colectivos más desfavorecidos.
- Promover la construcción de un entorno inclusivo dentro del proyecto territorial común.
- Reducir el riesgo de pobreza infantil y evitar la transmisión generacional y su cronificación.
- Reducir las tasas de empobrecimiento y precarización femeninas.
- Impulsar la inclusión sociolaboral a través de la ocupación de las personas más vulnerables.

### **2.2. Específicos**

#### **Renta Valenciana de inclusión**

- Gestionar, evaluar y tramitar las prestaciones necesarias para la atención de la situación de necesidad de las personas.
- Facilitar la creación del trabajo en red, integrado, transversal y próximo al territorio entre todos los actores

públicos, privados y del tercer sector social.

- Promover prácticas innovadoras en el abordaje de la exclusión social que tengan en cuenta las rupturas que se pueden producir en la trayectoria de la vida.
- Producir y transferir conocimiento sobre la situación de la exclusión social en el ámbito local, así como los recursos y las acciones o medidas para la inclusión y la cohesión sociales del territorio.

**Apoyo a la Inclusión Social**

- Potenciar la eficacia y el acceso a los servicios sociales para mejorar la atención a las personas más vulnerables.
- Potenciar la intervención dentro de la familia en los casos de vulnerabilidad infantil, a través de la mejora de protocolos de actuación y el refuerzo de la coordinación entre los servicios sociales y los servicios educativos y de salud, para actuar con inmediatez y eficacia en las familias más vulnerables.
- Normalizar y consolidar el nivel de atención primaria de servicios sociales dirigido a la ciudadanía en general, en coordinación con el resto de las administraciones públicas, y establecer los recursos profesionales necesarios, la cartera de prestaciones que cabe desarrollar y los protocolos de trabajo para garantizar una gestión eficiente.
- Mejorar los sistemas de información en el área de los servicios sociales para responder con mayor eficacia a las necesidades derivadas de las situaciones de riesgo de pobreza y exclusión.
- Aquellas actuaciones de carácter básico que considere el equipo de atención primaria a través de las comisiones técnicas correspondientes en el marco de la normativa de referencia: Ley 3/19, Ley 19/2017 y Decreto de Tipologías.

**3. Acciones que se han de desarrollar.**

Acción	Responsable	2025	2026	2027	2028
Valorar y diagnosticar la situación individual o social de la persona, familia o unidad de convivencia y del entorno comunitario.	Entidad Local	X	X	X	X
Informar, orientar y asesorar en toda la población facilitando su conocimiento y acceso a la renta valenciana de inclusión.	Entidad Local	X	X	X	X
Fomentar entornos comunitarios adecuados para la llegada de personas en situación de exclusión, reforzando las redes comunitarias y la participación ciudadana.	Entidad Local	X	X	X	X
Promover prácticas innovadoras en el abordaje de la exclusión social que tengan en cuenta las rupturas que se pueden producir en la trayectoria de la vida.	Entidad Local	X	X	X	X
Desarrollar planes, acciones y tareas que promuevan la participación en los procesos de intervención de las personas perceptoras y beneficiarias de la RVI, y/o de las personas en situación o riesgo de exclusión social.	Entidad Local	X	X	X	X

### **3.1. Ayuntamientos y mancomunidades**

- Dirección y gestión directa de los servicios de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana, así como, posterior normativa de desarrollo de la citada Ley 3/20219.
- Orientación individual, familiar o unidad de convivencia. Intervención familiar o de la unidad de convivencia. Mediación familiar. Apoyo a la inclusión social.
- Desarrollo y coordinación del servicio de inclusión social conforme a lo establecido en la normativa de referencia.
- Garantizar el conocimiento necesario de los recursos del catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
- En cuanto a la Renta Valenciana de Inclusión, el principal instrumento en el proceso de inclusión es el programa personalizado de inclusión, que se formula en función del diagnóstico social y del acuerdo de inclusión realizado por las trabajadoras y los trabajadores sociales e incluye la valoración de la situación de exclusión social o de riesgo de exclusión social y los objetivos y las acciones específicos de carácter personal, familiar, educativo, social y laboral oportunos para prevenir o mejorar la situación o el riesgo de exclusión social de la persona titular y del conjunto de los miembros de la unidad de convivencia. También comportará los itinerarios de inclusión social o los itinerarios de inserción laboral, con la finalidad, en todo caso, de facilitar la inclusión social o inserción laboral.
- Realizar las contrataciones de profesionales, en su caso, y desarrollo de los diferentes programas desarrollados a la ficha.

### **3.2. Generalitat**

- Supervisar y evaluar la calidad en la provisión de los servicios sociales y establecer los mecanismos necesarios para su seguimiento continuo (artículo 28.n de Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana).
- Diseñar los criterios generales de organización y funcionamiento de los servicios y modelos de intervención de la atención primaria (artículo 28.g de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana).
- Desarrollo de las instrucciones y protocolos necesarios para el desarrollo homogéneo del servicio.
- La elaboración de las normas de desarrollo de la Ley de RVI.
- La resolución, financiación y pago de la renta valenciana de inclusión, así como de todas aquellas medidas contempladas en dicha ley.
- La planificación, el control y la evaluación general de las medidas contempladas en la Ley de RVI.
- La aprobación de la planificación adecuada en el marco del Plan estratégico valenciano de servicios sociales.

## **4. Recursos que se tienen que emplear**

### **4.1. Ayuntamientos y mancomunidades**

- Las prestaciones ofrecidas por este servicio serán conforme a la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana:

Apoyo a la inclusión social (artículo 36.1.p).

Garantía de ingresos básicos (artículo 37.1.a).

- Dotar de la estructura organizativa y las infraestructuras necesarias para el desarrollo del servicio.
- Disponer de espacios y equipamientos adecuados y de material didáctico necesario.
- Los recursos logísticos y de infraestructura necesarios para el correcto desarrollo de las tareas de los profesionales y de la atención a las personas usuarias del servicio.
- La aportación de la entidad local será de acuerdo con lo establecido anualmente en la Ley de Presupuestos de la Generalitat Valenciana y la disposición transitoria quinta de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana.
- La entidad local tiene que aportar, como mínimo, la cantidad según el importe que consta en la ficha económica.

#### **4.2. Diputación de Valencia**

- La aportación de la Diputación será de acuerdo con lo establecido anualmente en sus presupuestos y la disposición transitoria quinta de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana.
- La Diputación aportará la cantidad según el importe que consta en la ficha económica.

#### **5. Evaluación**

Se ajustará a lo establecido en el Decreto 38/2020 de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales (Artículo 20. Evaluación y seguimiento).

Observará los aspectos metodológicos contenidos en el Decreto 18/2023, de 3 de marzo, del Consell por el que se regula la Calidad en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y en especial las características que lo enmarcan: la satisfacción de las personas usuarias y de las personas profesionales.

Conocer si el resultado de la atención recibida se ajusta a las expectativas de las personas usuarias, fomentando su participación y la de las personas profesionales, estableciendo mecanismos de comunicación, y considerando la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias como una obligación de las administraciones para promover la gestión de la calidad.

Así mismo, también deberá evaluarse en cuanto a las condiciones laborales y de formación de las personas profesionales de los servicios sociales, respecto al desempeño de su puesto de trabajo con el objetivo de obtener resultados de la satisfacción de estos (artículo 5.4).