

# **III PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS (2022-2026)**

VOLUM II: REDACCIÓ DEL PLA



GOVERN  
ILLES  
BALEARS

Palma, setembre de 2022



G CONSELLERIA  
O AFERS SOCIALS  
I ESPORTS  
B DIRECCIÓ GENERAL  
/ PLANIFICACIÓ  
EQUIPAMENTS  
I FORMACIÓ



## ÍNDEX DE CONTINGUT

<b>0. BALANÇ DEL PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS DE LES ILLES BALEARS 2018-2021.....</b>	<b>5</b>
<b>1. PRESENTACIÓ DEL III PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS (PESS) 2022-2026.....</b>	<b>26</b>
1.1. Fonaments de dret, procés d'elaboració, contingut.....	27
1.2. Objectius del Pla.....	29
1.3. Perspectiva de gènere.....	29
<b>2. L'ORGANITZACIÓ TERRITORIAL. EL MAPA DE SERVEIS SOCIALS.....</b>	<b>30</b>
2.2. Les àrees.....	30
<b>3. MARC NORMATIU.....</b>	<b>33</b>
3.1. Marc normatiu nacional, europeu i internacional.....	33
3.2. Marc normatiu autonòmic.....	35
<b>4. MISSIÓ, VISIÓ I PRINCIPIS INSPIRADORS.....</b>	<b>40</b>
4.1. Missió.....	40
4.2. Visió.....	41
4.3. Principis inspiradors.....	41
4.3.1. Responsabilitat pública.....	42
4.3.2. Universalitat i igualtat.....	42
4.3.3. Equitat territorial.....	42
4.3.4. Descentralització i desconcentració.....	42
4.3.5. Planificació.....	42
4.3.6. Coordinació.....	42
4.3.7. Prevenció.....	42
4.3.8. Globalitat.....	43
4.3.9. Normalització i integració.....	43
4.3.10. Avaluació dels processos i els resultats.....	43
4.3.11. Solidaritat.....	43
4.3.12. Participació cívica.....	43
4.3.13. Participació.....	43



4.3.14. Qualitat.....	43
4.3.15. Intervenció comunitària.....	44
4.3.16. Atenció personalitzada.....	44
4.3.17. Foment de l'autonomia personal.....	44
4.3.18. Respecte pels drets de la persona.....	44
<b>5. LÍNIES ESTRATÈGIQUES, EIXOS I MESURES.....</b>	<b>45</b>
5.1. Introducció.....	45
5.2. Línies estratègiques, eixos i mesures.....	45
<b>6. FITXES DEL PLA ESTRATÈGIC.....</b>	<b>50</b>
<b>7. QUADRE RESUM EVIDÈNCIES DE COMPLIMENT DELS EIXOS ESTRATÈGICS I UNITATS IMPLICADES.....</b>	<b>131</b>
<b>8. QUADRE RESUM DE TEMPORALITZACIÓ DE LES MESURES.....</b>	<b>141</b>
<b>9. QUADRE RESUM PRESSUPOST DE LES MESURES.....</b>	<b>150</b>



## 0. BALANÇ DEL PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS DE LES ILLES BALEARS 2018-2021

La implementació del Pla estratègic de serveis socials de les Illes Balears 2018 – 2021 contempla l'acció que han dut a terme tant la Conselleria d'Afers Socials i Esports competent en matèria de serveis socials, en particular les Direccions Generals i organismes del Govern de les Illes Balears directament implicats, com l'acció dels ens locals de les illes durant el període de referència.

El balanç s'estructura seguint els 4 eixos i les 19 mesures en què es va organitzar el Pla estratègic. Aquests quatre eixos permeten definir i ordenar el sistema de serveis socials de les Illes Balears de manera global, sense minvar o invadir l'acció que desenvolupen els consells insulars i els municipis.

<b>EIX 1</b>	<b>La garantia de drets de la ciutadania</b>
MESURES	1.1 Impuls legislatiu del Govern en matèria de serveis socials per a la garantia de drets
	1.2 Desplegament normatiu
	1.3 Visibilitat del sistema
	1.4 Participació de les persones, grups i entitats en el sistema
<b>EIX 2</b>	<b>L'estructuració i reforçament del sistema de serveis socials</b>
MESURES	2.1 Ordenació competencial del sistema de serveis social
	2.2 Reforçament del sistema mitjançant plans de finançament
	2.3 Impuls a l'estructuració del sistema mitjançant la participació interinstitucional
	2.4 Coordinació interna del sistema
	2.5 Coordinació externa del sistema
<b>EIX 3</b>	<b>La cobertura de necessitats bàsiques i socials amb prestacions de qualitat</b>
MESURES	3.1 Identificar les prestacions i serveis, especialment els serveis garantits
	3.2 Sectors prioritaris d'intervenció
	3.3 Desenvolupament d'una xarxa d'infraestructures suficients, mitjançant la construcció, l'adquisició i adaptació d'equipaments
	3.4 Dotació d'una xarxa de places concertades, que redueixi el pes de les



	subvencions
	3.5 Definició del Pla de formació per a professionals dels serveis socials
<b>EIX 4</b>	<b>La planificació i l'avaluació com a elements claus per la millora continua</b>
<b>MESURES</b>	4.1 Promoure la qualitat del sistema
	4.2 Desenvolupar eines de millora continuada
	4.3 Definició del sistema informatiu bàsic de Serveis Socials
	4.4 Anàlisi permanent de les necessitats socials
	4.5 Avaluació de la ciutadania

Cada mesura es desglossa en els punts següents: l'objectiu general, un recull dels assoliments —amb les actuacions estratègiques més rellevants—, i els reptes pendents o en procés per aconseguir els objectius definits. A més, es detallen les mesures no previstes pel Pla estratègic i que sí s'han dut a terme, en particular pel que fa a normativa aprovada o en procés de tramitació.

## 1.1 Eix 1. La garantia de drets de la ciutadania

### Mesura 1.1. Impuls legislatiu del Govern en matèria de serveis socials per a la garantia de drets

#### Objectiu general

Avançar en l'aprovació de lleis que incideixin en la garantia de drets de la ciutadania

#### Resum dels assoliments

Entre la normativa aprovada, cal destacar:

- ✓ Decret Llei 10/2020, de 12 de juny, de prestacions socials de caràcter econòmic de les Illes Balears
- ✓ Llei 8/2018, de 31 de juliol, de suport a les famílies
- ✓ Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears
- ✓ Llei de modificació de la Llei 18/2001, de 19 de desembre, de parelles estables (veure punt següent)



- ✓ Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears. A la disposició addicional catorzena s'hi introdueix una modificació de determinats articles de la Llei 18/2001, de 19 de desembre, de parelles estables
- ✓ Llei 13/2019, de 29 de març, per la qual es modifica la Llei 14/2010, de 9 de desembre, de mediació familiar de les Illes Balears

### **Normativa aprovada o en tramitació no prevista entre les mesures del Pla estratègic 2018 - 2021:**

- ◆ En tramitació: Avantprojecte de llei de polítiques de joventut de les Illes Balears
- ◆ En tramitació: Avantprojecte de llei de lleure educatiu per a infants i joves a les Illes Balears
- ◆ Aprovada: Llei 1/2021, de 19 de febrer, de modificació de la Llei 1/2014, de 21 de febrer de cans d'assistència

### **Reptes pendents**

- Elaboració i aprovació de la Carta de Drets Socials, d'acord amb el que disposa l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears (i d'acord amb el Dictamen núm. 27/2010 del CES, relatiu a l'Avantprojecte de llei de Carta de Drets Socials de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears
- Desplegament normatiu, amb consulta pública, i implementació de la Llei de dependència de les Illes Balears

### **En xifres, dintre i fora del pla**

- x 5 lleis i 1 decret llei aprovats que incideixen en l'àmbit dels serveis socials.
- x En tramitació: 2 avantprojectes de llei que incidiran en l'àmbit dels serveis socials.

## **Mesura 1.2. Desplegament normatiu**

### **Objectiu general**

Desenvolupar reglamentàriament les lleis que incideixen en l'àmbit dels serveis socials i desplegar normativament les prestacions de la Cartera.



## Resum dels assoliments

Entre la normativa aprovada, cal destacar:

- ✓ Decret 48/2017 de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials
- ✓ Decret 41/2019, de 24 de maig, de modificació del Decret 52/2016, de 5 d'agost, de la renda per a persones en procés d'autonomia personal que han estat sotmeses a mesures administratives de protecció de menors, i del Decret 40/2017, de 25 d'agost, sobre els criteris d'autorització i acreditació dels serveis per a joves en procés d'emancipació, i de regulació de la renda d'autonomia personal per a joves que han estat sotmesos a mesures de justícia juvenil
- ✓ Decret 91/2019, de 5 de desembre, pel qual es regulen el procediment per al reconeixement del grau de discapacitat i els principis generals del procediment per al reconeixement del grau de dependència i es modifica el Decret 83/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals del procediment per al reconeixement de la situació de dependència, la intensitat de protecció dels serveis i el règim de compatibilitat de les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i es crea la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència de les Illes Balears. Havia d'entrar en vigor l'1 de juny de 2020, però s'ha ajornat un any per la pandèmia provocada per la Covid-19 («Decret d'Unificació»)
- ✓ Ordre de la consellera de Serveis Socials i Cooperació de creació i supressió de fitxers que contenen dades de caràcter personal de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació (BOIB de 10 de maig de 2018).
- ✓ Decret pel qual s'estableixen els criteris d'autorització i acreditació dels serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat: servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial i servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries (OFIM)
- ✓ Projecte d'ordre per la qual s'estableixen les bases reguladores de subvencions en matèria de serveis socials i joventut
- ✓ El Decret d'accés a serveis de dependència, modificació del Decret 83/2010, de 25 de juny, havia d'entrar en vigor l'1 de juny de 2020, però s'ha ajornat un any per la pandèmia provocada per la Covid-19
- ✓ Normativa que no ha culminat la tramitació i s'ha arxivat: Projecte de Decret pel qual es regulen els serveis de promoció de l'autonomia personal per a infants d'entre 6 i 12 anys amb dependència, en l'àmbit dels serveis socials de les Illes Balears i es modifica el Decret 85/2010, de 25 de juny,





pel qual es regula la xarxa pública i concertada d'atenció primerenca en l'àmbit dels serveis socials de les Illes Balears

### **Reptes en procés**

- ✓ Decret de modificació del Decret 115/2010, de 12 de novembre, de règim especial d'ajudes a l'exterior en matèria de cooperació al desenvolupament i solidaritat internacional
- ✓ Decret de la concreció de les prestacions econòmiques del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència. Modificació del Decret 84/2010 de 25 de juny
- ✓ Decret de regulació dels principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics. Modificació del Decret 48/2011 de 13 de maig
- ✓ Decret d'ordenació dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics

### **Normativa aprovada o en tramitació no prevista entre les mesures del Pla estratègic 2018 - 2021:**

- ◆ En tramitació: Projecte de Decret que regula el Registre per als professionals públics i per als professionals de les entitats col·laboradores que intervenen en l'àmbit dels serveis socials i/o en l'àmbit de protecció de la infància i l'adolescència a les Illes Balears
- ◆ En tramitació: Projecte de decret pel qual es crea i es regula la Comissió per al seguiment del Protocol Marc Interinstitucional de Maltractament Infantil de les Illes Balears
- ◆ En tramitació: Projecte de decret que regula la concessió del Reconeixement de la formació continuada d'interès en l'àmbit dels serveis socials, a les entitats organitzadores de formació, i creació i regulació de les Comissions de Formació continuada en l'àmbit dels serveis socials de les Illes Balears.
- ◆ En tramitació: Projecte de decret de modificació del Decret 23/2018, de 6 de juliol, pel qual es desplega parcialment la Llei 10/2006, de 26 de juliol, integral de la joventut.
- ◆ Aprovada: Ordre de la consellera d'Afers Socials i Esports per la qual es modifica l'Ordre de la consellera d'Afers Socials, Promoció i Immigració de 29 de juliol de 2008 per la qual es posa en funcionament el programa 'Atura't'.
- ◆ Aprovat: Decret de principis generals dels procediments de reconeixement de la condició de família monoparental i de la condició de família nombrosa.



- ◆ En tramitació: Projecte de decret de desplegament de l'organització i el funcionament del Servei de Mediació Familiar de les Illes Balears.
- ◆ En tramitació: Projecte de decret de principis generals de la cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2021-2024.
- ◆ Aprovat: Decret 10/2020 de 14 de febrer, pel qual s'aprova el reglament de funcionament i organització dels centres socioeducatius específics del sistema de justícia juvenil per al compliment de les mesures privatives de llibertat a les Illes Balears.
- ◆ Aprovat: Decret 41/2019, de 24 de maig, de modificació del Decret 52/2016, de 5 d'agost, de la renda per a persones en procés d'autonomia personal que han estat sotmeses a mesures administratives de protecció de menors, i del Decret 40/2017, de 25 d'agost, sobre els criteris d'autorització i acreditació dels serveis per a joves en procés d'emancipació, i de regulació de la renda d'autonomia personal per a joves que han estat sotmesos a mesures de justícia juvenil
- ◆ Aprovat: Decret 67/2019, de 23 d'agost, d'ajuts per a persones menors d'edat víctimes de violència masclista o conjugal, o relació anàloga a la conjugal.

### **Reptes pendents**

- Desplegament normatiu, amb consulta pública, i implementació del Decret de regulació del professional de referència
- Desplegament normatiu, amb consulta pública, i implementació del Decret d'organització dels serveis de persones amb discapacitat

### **En xifres, dintre i fora del pla**

- x 9 decrets, 2 ordres i 1 projecte d'ordre aprovats com a conseqüència del desplegament normatiu de la Cartera de serveis socials.
- x En procés (encara no s'ha iniciat la tramitació): 3 decrets com a conseqüència del desplegament normatiu de la Cartera de serveis socials.
- x En tramitació: 6 projectes de decret com a conseqüència del desplegament normatiu de la Cartera de serveis socials.
- x Una iniciativa de normativa no ha culminat la tramitació i s'ha arxivat



## Mesura 1.3. Visibilitat del sistema

### Objectiu general

Donar visibilitat al Sistema públic de serveis socials per garantir que les persones coneguin les seves prestacions, els circuits i les formes d'accedir-hi; incrementar l'accessibilitat i la transparència, i acostar tant l'actuació com els resultats assolits a la ciutadania.

### Resum dels assoliments

- ✓ Plaques identificatives als serveis socials municipals, segons clàusula inclosa al Pla de finançament 2019

### Repte en procés

- ✓ Campanya de difusió del Catàleg de Prestacions i Serveis. Difusió de serveis i programes específics

### Repte pendent

- Portal de la persona professional de serveis socials

### Destaquen

- Creació del Portal de Transparència del Govern de les Illes Balears, dirigit i impulsat per la Direcció General de Transparència i Bon Govern, que inclou de forma transversal totes les conselleries. La seva finalitat consisteix en mantenir actualitzada la publicació normativa per part de cada conselleria. La tasca d'actualització permanent recau sobre el Servei d'Atenció a la Ciutadania i sobre el Servei Jurídic de la Conselleria d'Afers Socials i Esports
- El Servei d'Atenció a la Ciutadania manté igualment actualitzada la informació del Portal de la Direcció General de Dependència, com també el que es refereix a Discapacitat i a la Renta Social Garantida (RESOGA) de la Conselleria d'Afers Socials i Esports

### En xifres

- x El Servei d'Atenció a la Ciutadania ofereix informació i assessorament del catàleg de prestacions i serveis de la Conselleria d'Afers Socials i Esports sobre tràmits i procediments oberts d'interès per a la ciutadania, a través del servei de cita prèvia. Durant l'any 2020 s'han donat 39.916 cites,



distribuïdes de la següent manera: 25.546 cites telefòniques, 11.619 cites gestionades a través d'internet i 2.759 cites concertades a través de la aplicació mòbil. Aquest servei inclou l'atenció a 7 oficines o centres comarcals i insulars: 5 a Mallorca (1 a Inca, 1 a Manacor i 3 a Palma), 1 a Eivissa i 1 a Menorca. Les activitats administratives d'aquestes oficines es coordinen des de la direcció de serveis generals de la Conselleria amb l'objectiu d'oferir un servei uniforme i de qualitat en tot l'àmbit balear.

## **Mesura 1.4. Participació de les persones, grups i entitats en el sistema**

### **Objectiu general**

Integrar la deliberació de la ciutadania en els processos de decisió del Sistema balear de serveis socials per tal d'implicar-la en els assumptes socials i en la promoció de la cohesió social, promovent la participació equilibrada d'homes i dones.

### **Repte pendent**

- Plataforma web, que reculli la opinió dels ciutadans en temps real, a més d'una finestra per comentaris i suggeriments

## **1.2. Eix 2. L'estructuració i reforçament del sistema de serveis socials**

### **Mesura 2.1. Ordenació competencial del sistema de serveis socials**

#### **Objectiu general**

Garantir que estiguin formalitzades les funcions de les persones que treballen dins el sistema de serveis socials, així com les competències que pertocuen a cada nivell administratiu de gestió.

#### **Resum dels assoliments**

- ✓ Convenis de descentralització de serveis de dependència als consells insulars



## Repte en procés

- Decret de transferència dels mitjans per a l'exercici de les competències insulars en matèria de serveis socials. S'ha començat per grups de treball amb els Consells Insulars, reunions que han desembocat en la transferència de competències als Consells insulars, al Consell insular d'Eivissa en particular

## Destaquen

- Cada any es signen convenis amb les entitats locals per a la descentralització dels serveis de dependència (Servei d'Atenció Domiciliària i Residències)
- Conveni amb Consell Insular Formentera

## En xifres

- L'any 2020 s'han signat 38 convenis de col·laboració amb entitats locals (entre ajuntaments, Mancomunitat del Pla i l'IMAS) per a la reserva i ocupació de places residencials i d'estades diürnes per a gent gran en situació de dependència. El resultat ha estat 641 places conveniades de Centres de Dia i 338 places conveniades en Residències
- El mateix any 2020 s'han signat 18 convenis i contractes (entre ajuntaments, Mancomunitat del Pla, l'IMAS i el Consell Insular de Formentera) per a la prestació del SAD per a persones amb situació de dependència. El resultat ha estat un total de 356.973,33 hores anuals del Servei d'Ajuda a Domicili

## Mesura 2.2. Reforçament del sistema mitjançant plans de finançament

### Objectiu general

Desenvolupar un model de finançament que garanteixi la qualitat dels serveis, l'estabilitat i la sostenibilitat del Sistema.

### Resum dels assoliments

- ✓ Pla de finançament de serveis socials comunitaris bàsics (elaboració i implementació anual)



- ✓ El darrer Pla de finançament ha estat biennal (2020 – 2021) amb l'objectiu, entre altres, de garantir l'estabilitat dels equips de professionals de les Unitats de Treball Socials (UTS)

### **Reptes en procés**

- Pla de finançament de serveis de dependència (dins el Pla de finançament de Serveis Socials Comunitaris Bàsics)
- Definició dels programes d'intervenció comunitària, especialment a l'àmbit de la infància i l'adolescència (pendent de definir línia nova dins el Pla de finançament general)
- Previst pel 2021 - 2022 la creació d'una convocatòria per a projectes singulars i programes d'intervenció comunitària (pendent de definir línia nova dins el Pla de finançament general)

### **Mesura 2.3. Impuls a l'estructuració del sistema mitjançant la participació interinstitucional**

#### **Objectiu general**

Desenvolupar una xarxa de serveis socials d'atenció pública com a eina per garantir la cohesió del Sistema reforçant la participació efectiva dels diferents actors

#### **Resum dels assoliments**

- ✓ Quatre grups de treball en el si de la Conferència Sectorial per a la definició de l'estructura del sistema, com ara: grup de treball del Pla de finançament, grup de treball del Pla d'inspecció, grup de treball del Sistema Informatiu i grup de treball de Dependència
- ✓ Coordinació de les diferents carteres de serveis i assignació de les prestacions als diferents nivells: comunitari i especialitzat (es tracta d'un procés permanent)

#### **Repte en procés**

- Zones d'actuació preferent amb assignació de professionals i equipaments, en funció del futur Decret d'Ordenació i a través de coordinació delegada



## Mesura 2.4. Coordinació interna del sistema

### Objectiu general

Consolidar òrgans de coordinació per a la vertebració intersectorial del Sistema de serveis socials, la integració vertical entre els serveis socials bàsics i especialitzats i la coordinació territorial amb altres sectors del benestar — coordinació intersectorial.

### Resum dels assoliments

- ✓ Gestió i coordinació de la Conferència Sectorial i del Consell de Serveis Socials. Es tracta d'un procés anual continu: una reunió cada trimestre
- ✓ Fomentar el protocol de detecció de maltractament infantil

### Repte en procés

- Definició dels protocols de detecció de maltractament en persones majors: es va iniciar per part del Comitè d'Ètica
- Definició dels protocols de derivació de casos dels serveis socials comunitaris bàsics i serveis especialitzats (especialment la derivació en casos de justícia juvenil)

### Destaquen

- Com s'ha mencionat a la Mesura 1.2 sobre desplegament normatiu, el Consell de Govern, a petició de la Conselleria d'Afers Socials i Esports, ha aprovat el decret que regula i consolida la Comissió de Seguiment del Protocol marc interdisciplinari de maltractament infantil de les Illes Balears, que s'aplica des de l'any 2010

## Mesura 2.5. Coordinació externa del sistema

### Objectiu general

Reforçar les aliances i la col·laboració amb entitats externes al Sistema com a eina per garantir l'eficàcia de les actuacions.

### Resum dels assoliments

- ✓ Revisió de protocols de col·laboració amb serveis de salut



- ✓ Protocols de col·laboració amb serveis d'atenció social a persones en processos judicials
- ✓ Protocols de col·laboració amb serveis educatius
- ✓ Protocols de col·laboració amb serveis d'habitatge

### **Repte pendent**

- Gestió de la Comissió de Coordinació de Benestar Social (existeix però no s'ha convocat)

### **Destaquen**

- L'article 35.2 de la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i de l'adolescència de les Illes Balears estableix que, per a la detecció i la notificació de tota forma de violència, s'han d'establir els mecanismes de coordinació adequats: sanitari, educatiu, serveis socials i policial.
- En el mateix sentit, s'ha de considerar el Projecte de decret pel qual es crea i es regula la Comissió per al seguiment del Protocol Marc Interinstitucional de Maltractament Infantil de les Illes Balears (en tramitació).
- S'han desenvolupat diferents mecanismes de coordinació:
  - ✓ Mecanismes de col·laboració i concertació amb el sector privat
  - ✓ Mecanismes de coordinació entre els i les professionals dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics
  - ✓ Mecanismes de coordinació entre les Direccions Generals i les conselleries per l'elaboració de plans i programes sectorials, com ara el programa TISOC (Personal tècnic en intervenció sociocomunitària. Servei de prevenció adreçat a l'alumnat escolaritzat en instituts de secundària de les Illes Balears)





## **1.3. Eix 3. La cobertura de necessitats bàsiques i socials amb prestacions de qualitat**

### **Mesura 3.1. Identificar les prestacions i serveis, especialment els serveis garantits**

#### **Objectiu general**

Facilitar la identificació de les diferents prestacions i serveis per tal d'assegurar-ne l'accés, en particular a les prestacions garantides a la Cartera de serveis socials vigent.

#### **Repte pendent**

- Catàleg de prestacions i serveis del Govern de les Illes Balears

### **Mesura 3.2. Sectors prioritaris d'intervenció**

#### **Objectiu general**

Assegurar el lliurament dels productes prioritaris identificats per a contribuir al desenvolupament holístic del Sistema de serveis socials

#### **Resum dels assoliments**

- ✓ Impuls de la Renda Social Garantida (Decret llei 10/2020, de 12 de juny, de prestacions socials de caràcter econòmic de les Illes Balears)
- ✓ Impuls de la Renda d'Emancipació per a joves ex-tutelats o amb mesures judicials
- ✓ Ampliació de places residencials per a persones majors en situació de dependència

#### **Repte pendent**

- Continuar amb l'ampliació de places residencials que es va veure interrompuda per la pandèmia
- Definició de la Xarxa Pública de Serveis de Prevenció i Promoció de l'Autonomia per a persones amb discapacitat física i persones amb diagnòstic de salut mental (nom utilitzat als documents: Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència)



- Definició de la Xarxa Pública de Serveis d'Emancipació per a joves ex-tutelats o amb mesures judicials

### **Destaquen**

- Aprovació del Decret llei 10/2020, de 12 de juny, de prestacions socials de caràcter econòmic de les Illes Balears

### **En xifres**

- El número total de persones beneficiàries de la RESOGA durant els anys 2018, 2019 i 2020 ha estat 34.238.
- L'any 2020, el número total de places de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència (XPAD) per a gent gran ha estat: 2.667 places de Residència (de les quals 403 són concertades) i 960 places en Centre de Dia

### **Mesura 3.3. Desenvolupament d'una xarxa d'infraestructures suficients, mitjançant la construcció, l'adquisició i adaptació d'equipaments**

#### **Objectiu general**

Revisar els criteris de planificació dels equipaments residencials per millorar la distribució territorial i disposar d'una major capacitat per fer front a possibles eventualitats sobrevingudes. Consolidar els equipaments cívics de la xarxa com a espais comunitaris clau.

#### **Resum dels assoliments**

- ✓ Pla d'infraestructures, fent especial referència al parc per a persones majors en situació de dependència

### **Destaquen**

- El Pla d'Infraestructures inclòs dins el II Pla de Serveis Socials s'ha aplicat els 4 anys de vigència del Pla

### **En xifres**

- Durant la vigència del II PESS s'han construït les següents places: Centre de Dia i Nit Felanitx: 39 places; Centre de Dia i Nit Marratxí: 30 places; Centre de dia Muro: 15 places; Centre de dia Son Ferriol: 30 places; Centre de dia



Travessia de Jesús: 30 places; Residència Campos: 22 places; Residència de Pòrtol: 100 places; Seminari: 15 places; Residència Formentera: 18 places; Geriàtric Ferreries: 13 places; Ampliació Pinaret: 32 places; Son Tugores: 12 places

- En construcció: Residència Son Martorell: 120 places; Centre de Dia S'Indioteria: 20 places; Centre de dia Cala D'Or: 30 places

### **Mesura 3.4. Dotació d'una xarxa de places concertades, que redueixi el pes de les subvencions**

#### **Objectiu general**

Avançar amb el procés de concertació amb les entitats prestadores de serveis socials

#### **Resum dels assoliments**

- ✓ Concert del servei d'acompanyament per a persones amb discapacitat per sordceguesa de les Illes Balears, per als anys 2019-2023
- ✓ Concert social del servei d'acompanyament per a persones amb discapacitat física i necessitat de suport extens, 2019-2023
- ✓ Concert social del servei de promoció de l'autonomia personal i prevenció de la situació de dependència
- ✓ Concert del servei de suport a l'habitatge per a persones amb diagnòstic de salut mental greu, per als anys 2020-2021
- ✓ Convocatòria del concert de suport a l'habitatge per a persones amb diagnòstic de salut mental greu, per als anys 2020-2021, a l'illa d'Eivissa
- ✓ Acció concertada del servei d'habitatge supervisat per a persones amb diagnòstic de salut mental, necessitat de suport extens i discapacitat, a l'illa de Mallorca, per als anys 2020-2024
- ✓ Acció concertada del servei d'habitatge supervisat per a persones amb diagnòstic de salut mental, necessitat de suport extens i discapacitat, a Palma, per als anys 2021-2024
- ✓ Acció concertada del servei d'habitatge supervisat per a persones amb diagnòstic de salut mental, necessitat de suport extens i discapacitat vinculat al servei d'acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental i necessitat de suport extens, per a les illes de Mallorca i Eivissa, per als anys 2020-2024
- ✓ Concert social del servei ocupacional per a persones amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental greu



- ✓ Renovació del concert del servei ocupacional per a persones amb diagnòstic de salut mental greu, per als anys 2020-2021, a l'illa d'Eivissa
- ✓ Concert del servei ocupacional per a persones amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental greu, per als anys 2019-2021, cofinançat en un màxim del 50 % pel Fons Social Europeu, en el marc del Programa Operatiu de les Illes Balears per al període 2014-2020
- ✓ Convocatòria del concert social del servei d'ajudes tècniques i suport tecnològic per a la promoció de l'autonomia personal, en l'àmbit territorial de les Illes Balears, per a l'any 2021
- ✓ Concert social per a la reserva de places del servei d'acompanyament per a joves de 18 a 25 anys que han estat subjectes a mesures administratives o de justícia juvenil d'1 de novembre de 2018 a 31 d'octubre de 2022
- ✓ Concert social del servei d'habitatge d'emancipació per a joves de 18 a 25 anys que han estat tutelats per l'Administració d'1 de novembre de 2018 a 31 d'octubre de 2022
- ✓ Concert social dels serveis d'acompanyament per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental 2018-2021, cofinançat en un màx. del 50% pel Fons Social Europeu, en el marc del Programa Operatiu de les Illes Balears per al període 2014-2020
- ✓ Concert social del servei d'acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental i necessitat de suport extens a l'illa d'Eivissa, per als anys 2018-2022
- ✓ Concert social del Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial, per a l'any 2020
- ✓ Concert social dels serveis de tutela per a persones adultes incapacitades judicialment per als anys 2018-2021
- ✓ Renovació del concert social per a residències de persones grans en situació de dependència a les Illes Balears 1 de desembre de 2020 al dia 30 de novembre de 2021
- ✓ Acció concertada per al servei de desenvolupament infantil i atenció primerenca en l'àmbit dels serveis socials per les Illes de Mallorca i Eivissa per l'any 2021
- ✓ Convocatòria de l'acció concertada del servei de teleassistència domiciliària personalitzada per a persones en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei de teleassistència domiciliària per als anys 2020-2024
- ✓ Convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència a l'illa d'Eivissa amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei d'ajuda a domicili per als anys 2020-2024
- ✓ Convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en els municipis de Manacor i Palma



amb entitats d'iniciativa privada que tinguin autoritzat el servei d'ajuda a domicili

### **Mesura 3.5. Definició del Pla de formació per a professionals dels serveis socials**

#### **Objectiu general**

Reforçar la formació de les persones professionals dels serveis socials i garantir l'alineació del Pla de formació amb el Pla estratègic

#### **Resum dels assoliments**

- ✓ Pla de formació per als professionals dels serveis socials

#### **En xifres**

- L'any 2017 es va realitzar un curs en col·laboració amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat. Igualment es va organitzar l'Escola de Primavera. Un total de 190 professionals es varen beneficiar de les formacions
- L'any 2018 es varen realitzar 6 accions formatives (inclosa l'Escola de Primavera), a través de les quals es varen formar 411 professionals
- En 2019 es realitzaren 11 accions formatives, inclosa l'Escola de Primavera. Un total de 354 professionals es varen beneficiar de les formacions
- L'any 2020 no es va poder organitzar l'Escola de Primavera per la irrupció de la COVID 19. Tot i així es realitzaren 12 accions formatives en línia. Dins aquestes accions formatives es computen els cursos implementats a cada illa. Un total de 216 professionals es varen beneficiar de les formacions. Cal tenir en compte que es varen cancel·lar 10 activitats formatives presencials a causa de la situació de pandèmia
- L'any 2021 es varen realitzar 3 accions formatives en línia i 5 estan pendents de realització (presencials i en línia), inclosa una jornada sobre garantia d'ingressos i l'Ingrés Mínim Vital (IMV), prevista per l'octubre. Aquesta jornada substitueix l'Escola de Primavera que, per motius de pandèmia, tampoc no es va poder organitzar aquest any. Un total de 103 persones professionals varen ser admeses a les formacions ja realitzades. Per la seva part, els cursos que estan pendents de realització han oferit un total de 112 places. Quant a la jornada sobre l'IMV, el format serà



presencial i en streaming. El nombre de participants presencials dependrà de les exigències de seguretat sanitària segons el context de pandèmia

## **1.4. Eix 4. La planificació i l'avaluació com a elements claus per la millora continua**

### **Mesura 4.1. Promoure la qualitat del sistema**

#### **Objectiu general**

Regular, implantar i difondre els estàndards de qualitat mínims i òptims per a les prestacions i activitats del Sistema balear de serveis socials

#### **Resum dels assoliments**

- ✓ Comitè d'Ètica dels serveis socials. S'ha convocat anualment
- ✓ Ús de les tecnologies de la informació i la comunicació en la prestació dels serveis socials
- ✓ Suports 2.0 (blogs, xarxes socials, wikis...) orientats a generar i compartir coneixement en l'àmbit de la intervenció social. S'ha fet un ús intensiu de les xarxes socials durant aquest període

#### **Repte en procés**

- Sistemes d'avaluació i validació dels nivells de qualitat en la prestació dels serveis. Posada en marxa del servei d'acreditació segons el qual s'han de complir uns requisits mínims per què les entitats puguin prestar serveis. Al mateix temps han començat les auditories tècniques i econòmiques, que finalitzaran al llarg de l'any 2021

#### **Destaquen**

- Dins el marc dels serveis concertats destaca l'elaboració del manual de processos que integra una sèrie d'accions encaminades a estandarditzar i agilitzar la confecció d'una memòria econòmica per l'entitat concertant i la realització d'un informe de procediments acordats per un/a auditor/a de comptes, amb l'objectiu de fomentar la qualitat i homogeneïtat de la justificació i revisió dels serveis concertats.



- Quant a la justificació econòmica dels serveis concertats, aquesta es fa a través d'un mòdul econòmic, on es xifren les despeses segons grup de despesa. Per a la realització d'aquest servei tècnic es disposarà d'una borsa d'hores amb l'empresa adjudicatària, a disposició de la Conselleria d'Afers Socials i Esports, per tal de fer consultes i definir conjuntament l'estructura del manual de processos per a la confecció d'una memòria econòmica per l'entitat concertant així com de l'informe de procediments acordats que l'ha d'acompanyar.

### **En xifres**

Serveis acreditats:

- Acompanyaments físics (2); Suport a l'habitatge Salut Mental (5); Habitatge Salut Mental (4); Servei ocupacional (5); Servei d'ajudes tècniques i suport tecnològic (1); Acompanyament Joves 18 -25 anys (2); Habitatge Joves (5); Acompanyament Salut Mental i necessitat de Suport Extens (2); Procediment judicial (1); Residències (7); Primerenca (12); Teleassistència (2) i Ajuda a domicili (5)

## **Mesura 4.2. Desenvolupar eines de millora continuada**

### **Objectiu general**

Aconseguir una millora contínua en la prestació de serveis per tal de poder retre comptes a la ciutadania

### **Resum dels assoliments**

- ✓ Pla de millora continuada per als serveis socials comunitaris bàsics. Objectiu assolit a través del Pla de formació i mitjançant el grup tècnic del Pla de finançament

### **Repte en procés**

- ✓ Banc de bones pràctiques en gestió i millora de processos. S'han dut a terme diferents jornades sobre bones pràctiques i el banc per recopilar-les està en procés



## Repte pendent

- Promoure la Carta de Serveis per als serveis socials comunitaris bàsics
- Quadre de comandaments per a serveis socials prevists a la Cartera Bàsica de serveis socials
- Sistema d'autoavaluació i avaluacions externes, tant del sector públic com del privat

## Mesura 4.3. Definició del sistema informatiu bàsic de Serveis Socials

### Objectiu general

Disposar d'un sistema d'informació que permeti conèixer i avaluar les necessitats de la ciutadania i dels serveis socials, així com la rendició de comptes i la transparència

### Reptes en procés

- ✓ Sistemes informatius de serveis socials integrats està en procés
- ✓ Registre integrat d'usuaris de serveis socials està en procés
- ✓ Mapa de recursos de serveis socials s'ha concretat, de moment, en mapa de recursos de dependència. A més, el III Pla estratègic de serveis socials i el decret d'ordenació territorial que s'estan elaborant donaran una empenta definitiva a la concreció del mapa de recursos de serveis socials

## Mesura 4.4. Anàlisi permanent de les necessitats socials

### Objectiu general

Millorar la detecció de necessitats socials com a punt de partida per millorar la intervenció social

### Reptes en procés

- ✓
- ✓ Gestió del Comitè d'Avaluació de les necessitats socials
- ✓ Definició d'operacions estadístiques de serveis socials
- ✓ Informe anual sobre els serveis socials comunitaris bàsics amb explotació de dades. L'informe del 2021 s'elaborarà amb dades del 2020
- ✓ Establir aliances amb centres universitaris per promoure la investigació en matèria d'intervenció social. L'any 2018 es va signar el Conveni de





col·laboració entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i la Universitat de les Illes Balears per potenciar activitats conjuntes en l'àmbit del benestar social. Han seguit col·laboracions puntuals, també amb altres universitats

- ✓ Creació de la convocatòria anual de subvencions per a projectes d'investigació social

### **Repte pendent**

- Enquesta periòdica als professionals dels serveis socials. Anàlisi i elaboració d'un informe de resultats. No s'ha pogut realitzar per la situació COVID 19. El III Pla estratègic de serveis socials reprèn aquesta activitat

## **Mesura 4.5. Avaluació de la ciutadania**

### **Objectiu general**

Introduir mesures d'avaluació de les persones usuàries i de la ciutadania en general

### **Repte pendent**

- Enquesta periòdica a la ciutadania per avaluar el coneixement i la percepció del sistema de serveis socials



## **1. PRESENTACIÓ DEL III PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS (PESS) 2022-2026**

El Sistema de serveis socials de les Illes Balears, un dels pilars bàsics de l'estat del benestar que ens ha de permetre construir una societat més equitativa i justa socialment, es troba davant d'un gran repte: convertir-se en un sistema universal de cobertura global que doni resposta a les necessitats socials al llarg de totes les etapes de la vida d'una persona.

És a dir, ha d'esdevenir un sistema que atén més gent, abans i millor i des del paradigma de la recuperació per evitar la cronificació, l'agudització i la institucionalització quan sigui evitable. Una societat cohesionada és aquella que no deixa ningú enrere i que genera les oportunitats perquè totes les persones hi puguin contribuir i participar en igualtat de condicions.

Un sistema amb un model d'atenció social més pròxim i adaptat a les necessitats de cada persona, més proactiu i preventiu i amb més serveis de proximitat. Un sistema que millora la qualitat de vida de les persones, perquè puguin participar en la seva definició i el tenguin a la seva disposició.

Un sistema en què els i les professionals tendran un paper més actiu i participatiu en la planificació i l'avaluació per millorar la pràctica professional i la coordinació amb altres serveis i sistemes públics.

Un sistema que reforçarà l'estat del benestar a les nostres illes, ja que complirà l'objectiu d'assegurar l'equitat, la cohesió i la justícia social.

El Pla Estratègic de Serveis Socials 2018-2021 ja preveia avançar cap a un sistema alineat amb aquests objectius, ara el que es pretén es continuar fent feina per tal de millorar el sistema tenint molt present els esdeveniments que han tengut lloc a la societat balear en aquests darrers anys <sup>1</sup>.

Per donar resposta a aquest repte, i d'acord amb el que preveu la Llei de 2009, la Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació proposa un full de ruta que ha de ser el motor de canvi per construir, a partir del consens, el lloc de trobada del sector per abordar les necessitats socials de tota la població i enfortir el Sistema de serveis socials, recollit en aquest Pla Estratègic de Serveis Socials de de les Illes Balears 2022-2026.

---

<sup>1</sup> L'impacte social que ha generat la crisi epidemiològica de la COVID-19 ha posat de manifest el valor social de les cures i fa evident la necessitat d'accelerar la reforma i el reforç del Sistema de serveis socials de les Illes Balears



La finalitat última del Pla s'orienta, doncs, a assolir l'objectiu de construir unes illes socialment justes i equitatives i generadores de drets i oportunitats per a tothom. Una regió que no deixi ningú enrere.

És per això que aquest document té la voluntat de constituir definitivament el Sistema de serveis socials de les Illes Balears com un pilar més de l'estat del benestar, imprescindible per afrontar la crisi sanitària actual i les futures sense excloure ni deixar ningú enrere.

## **1.1. Fonaments de dret, procés d'elaboració, contingut**

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears en el seu Capítol IV, més concretament en l'article 32, regula de manera específica la planificació, tant la general com la d'àmbit insular i local, amb una referència especial al pla estratègic de serveis socials de les Illes Balears i als plans sectorials.

En el Títol III, sobre competències de les diferents administracions, s'assigna tant al Govern com als consells insulars i els municipis, competències en matèria de planificació, avaluació i formació. En conseqüència, correspon a la conselleria competent en matèria de serveis socials l'elaboració del pla estratègic de serveis socials amb la col·laboració dels consells insulars en el si de la Conferència Sectorial de Serveis Socials, i al Govern la seva aprovació, prèvia tramesa al Parlament de les Illes Balears perquè s'hi pronunciï.

L'article 10 de la Llei 4/2009 estableix que el sistema públic de serveis socials està integrat pel conjunt de recursos, activitats, programes, projectes i equipaments destinats al benestar social de la població, de titularitat del Govern de les Illes Balears, dels consells insulars i de les entitats locals, mentre que l'article 36 de l'esmentada llei disposa que correspon a la conselleria competent en matèria de serveis socials col·laborar i cooperar amb els consells insulars en l'ampliació de les polítiques de serveis socials.

En el mateix Títol III es defineix l'estructura territorial sobre la que s'han de generar les anàlisis de necessitats i disposar el recursos del sistema.

El Títol V, relatiu als professionals, fa referència a les ràtios de professionals, titulacions, composició d'equips, etc, la qual cosa redunda en la qualitat del sistema i en la necessària planificació de l'actuació.

El Pla Estratègic de Serveis Socials de les Illes Balears (PESS) ordena el conjunt de línies estratègiques i actuacions necessàries per aconseguir els objectius de la



política de serveis socials, d'acord amb el que estableix l'esmentada llei. Té una vigència màxima de quatre anys.

Aquest III PESS ha comptat amb l'opinió de persones expertes i professionals del sector dels serveis socials, pel que fa a qüestions que afecten a la planificació i a la prestació de serveis rellevants per donar resposta als reptes socials actuals, tal i com es recull a l'article 31 de la Llei 4/2009.

El III PESS consta de 2 volums. El Volum I s'ha confeccionat partint de l'anàlisi de les necessitats existents i la demanda social de prestacions, els objectius de cobertura i les previsions necessàries per elaborar la cartera de serveis. Per aquest motiu el PESS compta amb un Diagnòstic dels Serveis Socials que inclou l'anàlisi de les característiques de la societat de les Illes Balears i l'anàlisi de la situació dels serveis socials a les Illes Balears. En el Volum II s'incorpora un balanç del Pla anterior (2018-2021), un apartat dedicat a l'organització territorial dels serveis socials i tot un conjunt de línies estratègiques, eixos i mesures a desenvolupar en els propers quatre anys.

Juntament amb el III PESS s'adjunta un Pla de Formació que respon a les necessitats formatives dels professionals de l'àmbit social, d'acord amb el Títol VIII de la Llei 4/2009 dedicat a la Qualitat i a la Formació.

El III PESS es completarà amb un Pla de Qualitat. El Títol VIII, en particular l'article 95, descriu el Pla de Qualitat com a instrument bàsic per assegurar l'aplicació de criteris de qualitat, essent el marc de referència per establir els criteris i estàndards òptims de qualitat.

A més del Pla de Formació i el Pla de Qualitat, aquest PESS es complementa amb tres plans sectorials:

- El Pla d'Equipaments de Serveis Socials 2022-2026
- El Pla Sectorial de Dependència 2022-2026
- El Pla Sectorial de d'Acció de lluita contra la pobresa 2022-2026

El finançament en infraestructures es recull en el Títol VI de la Llei 4/2009, indicant que quan les actuacions són de promoció pública, aquestes han de ser previstes al Pla Estratègic.

El present Volum II del III Pla estratègic de Serveis Socials (2022-2026) d'estructura entorn a quatre línies estratègiques, que es desenvolupen mitjançant una sèrie d'eixos. Aquestes quatre línies estratègiques permeten definir i ordenar el sistema de serveis socials de les Illes Balears de manera global. Els eixos de cada línia han estat definides en base a una sèrie de mesures.



Les quatre línies estratègiques es configuren com a àmbits temàtics transversals que, pels següents quatre anys seran:

- Línia estratègica 1: Impuls del sistema de serveis socials i de la seva governança.
- Línia estratègica 2: Enfortiment de la Comunitat com Espai de Vida
- Línia estratègica 3: La cobertura de necessitats bàsiques i socials amb prestacions de qualitat
- Línia estratègica 4: Equipaments de Serveis Socials.

El III PESS, a més, concreta les seves actuacions en base a la temporalització i al pressupost per cada una d'elles.

## 1.2. Objectius del Pla

Amb l'aplicació del III PESS es persegueixen els **objectius** següents:

- Avançar en la definició del sistema públic de Serveis Socials, establert per la Llei 4/2009, de serveis socials, definint el conjunt de serveis que l'integren per tal de garantir els drets de la ciutadania de les illes.
- Reforçar la coordinació interna del sistema de serveis socials i promoure la coordinació amb els altres sistemes que conformen el sistema de Benestar Social.
- Definir els instruments necessaris per a donar cobertura a les necessitats socials a mig termini.

L'aprovació del III PESS 2022 – 2026 implica despesa associada, supeditada a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient a l'esmentat pressupost.

## 1.3. Perspectiva de gènere

La perspectiva de gènere del III Pla Estratègic de Serveis Socials ha estat incorporada de manera transversal a tots i cadascun dels eixos i mesures que es proposen. Incorporar la perspectiva de gènere al sistema de serveis socials resulta imprescindible per garantir els drets socials i el benestar de la totalitat de la població. El que suposa un impuls per transformar les desigualtats estructurals i les relacions de poder amb l'objectiu d'assolir una societat més justa, solidària.



## 2. L'ORGANITZACIÓ TERRITORIAL. EL MAPA DE SERVEIS SOCIALS

L'article 39.2 de la llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears dona la potestat de definir en el pla estratègic de serveis socials, que aprovi el Govern, l'organització territorial dels serveis socials. Aquesta potestat està limitada per l'article 38.1.e que reconeix, entre altres, com a competència dels municipis la definició de zones i àrees dins el seu propi terme municipal.

L'ordenació territorial dels serveis socials és un instrument clau en la planificació i provisió de serveis socials, tant en l'anàlisi de necessitats com en la cobertura d'aquestes.

### 2.2. Les àrees

#### 2.2.1 Límits i conceptualització de les àrees

1. L'àrea és la divisió territorial superior a 20.000 i no superior a 100.000 habitants.
2. Les àrees estan constituïdes per l'agrupació de dos o més municipis confrontants.
3. Un municipi només pertanyin a una única àrea.
4. L'àrea és la referència dels serveis socials especialitzats i/o de caràcter supramunicipal.
5. La divisió d'àrees és el referent de la planificació i provisió dels serveis socials a les illes.

#### 2.2.2 Definició de les àrees de serveis socials de les Illes Balears

##### **Mallorca**

La primera definició de les àrees de serveis socials a aquesta illa és:

- Àrea Ma01.00: comprèn els termes municipals d'Artà, Capdepera, Manacor, Sant Llorenç des Cardassar i Son Servera.
- Àrea Ma02.00: comprèn els termes municipals d'Algaida, Ariany, Costitx, Lloret de Vistalegre, Llubí, Maria de la Salut, Montuïri, Petra, Porreres, Sencelles, Sant Joan, Santa Eugènia, Sineu i Vilafranca de Bonany.



- Àrea Ma03.00: comprèn els termes municipals d'Alcúdia, Búger, Campanet, Muro, Sa Pobla, Santa Margalida i Pollença.
- Àrea Ma04.00: comprèn els municipis d'Alaró, Binissalem, Consell, Inca, Lloseta, Mancor de la Vall, Santa Maria del Camí i Selva.
- Àrea Ma05.00: comprèn els municipis d'Andratx, Banyalbufar, Calvià, Deià, Escorca, Esporles, Estellencs, Fornalutx, Puigpunyent, Valldemossa i Sóller.
- Àrea Ma06.00: comprèn els municipis de Campos, Lluçmajor, Felanitx, Santanyí i Ses Salines.
- Àrea Ma07.00: comprèn el municipi de Marratxí i Bunyola.

### **Menorca**

La primera definició de les àrees de serveis socials a aquesta illa és:

- Àrea Me08.00: comprèn els municipis d'Alaior, Es Castell, Ciutadella, Ferreries, Maó, Es Mercadal, Es Migjorn Gran i Sant Lluís.

### **Eivissa**

La primera definició de les àrees de serveis socials a aquesta illa és:

- Àrea Ei09.00: comprèn els municipis d'Eivissa i Sant Josep.
- Àrea Ei10.00: comprèn els municipis de Santa Eulària, Sant Joan de Labritja i Sant Antoni de Portmany

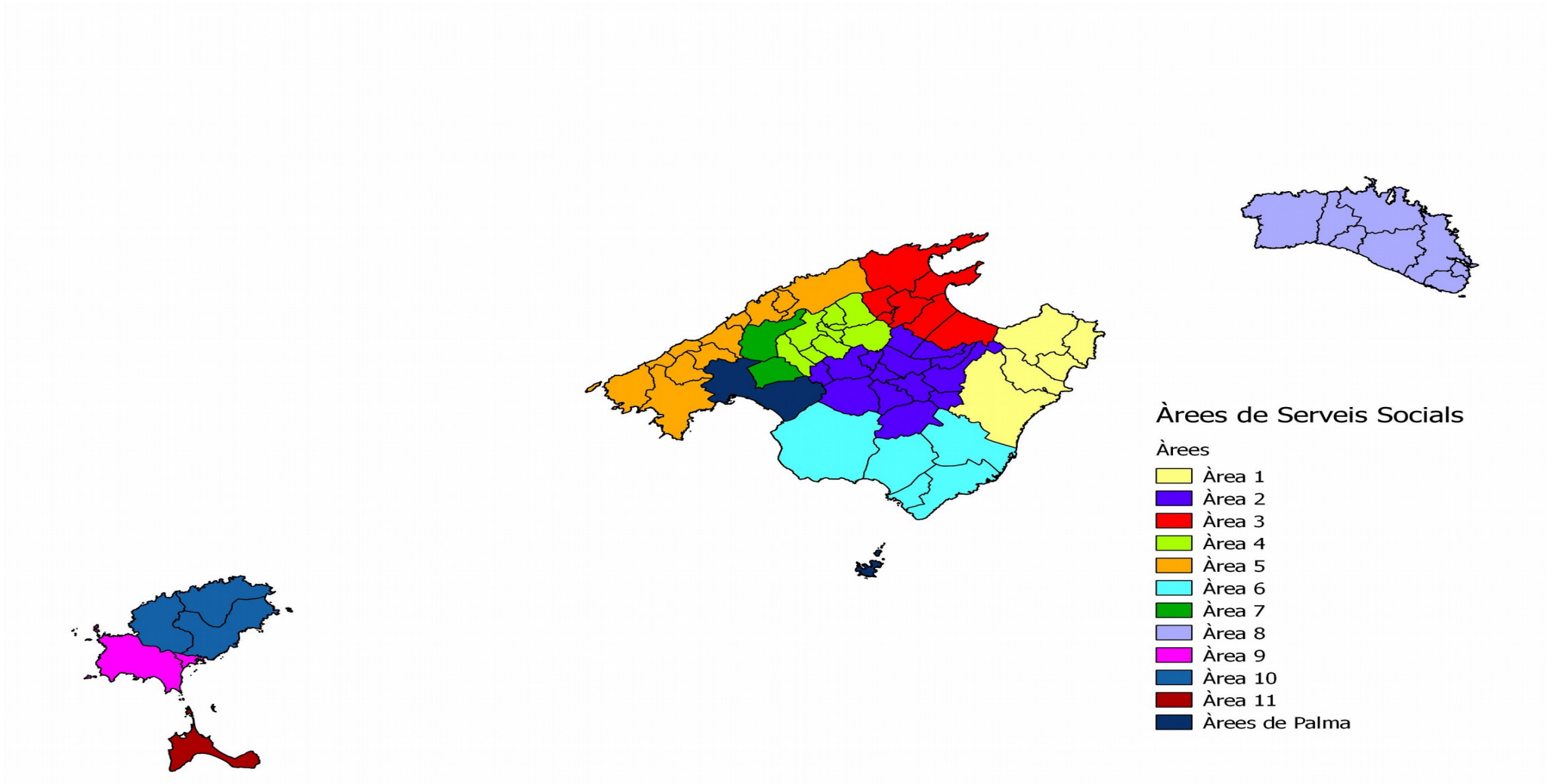
### **Formentera,**

La primera definició de les àrees de serveis socials a aquesta illa és:

- Àrea Fo11.00: comprèn tota l'illa de Formentera.

### **Palma.**

- Es reserven els codis del MA12.00 en endavant per a les àrees que defineixi l'ajuntament de Palma.





## 3. MARC NORMATIU

### 3.1. Marc normatiu nacional, europeu i internacional

Els serveis socials constitueixen una de les principals concrecions de la clàusula constitucional d'Estat social. La seva progressiva consolidació, com a part fonamental de la dimensió social de la ciutadania, requereix el necessari desenvolupament del sistema de serveis socials al qual es refereix la Constitució espanyola quan enuncia els principis rectors de la política social i econòmica.

L'horitzó d'universalització d'aquest sistema, concebut com a *quart pilar* de l'Estat de benestar, imposa, en coherència amb els articles 9.2, 10, 50, 13, 39, 48, 49, 148.1.20 i 149.1 de la mateixa **Constitució**<sup>2</sup> de 1978, els articles 13 i 14 de la **Carta Social Europea**<sup>3</sup> de 1961<sup>4</sup> i l'article 25 de la **Declaració Universal dels Drets Humans**<sup>5</sup> de 1948 de les Nacions Unides, la seva extensió a totes les persones per tal que els poders públics desenvolupin una acció eficaç de prevenció, tutela i intervenció en favor del benestar social de tota la població, fomentant d'aquesta manera el desenvolupament comunitari, la cohesió social i una millor qualitat de vida.

---

2 L'article 9.2 de la Constitució espanyola ordena als poders públics «promoure les condicions per què la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que impedeixin o dificultin la seva plenitud, i facilitar la participació de tota la ciutadania en la vida política, econòmica, cultural i social». L'article 10 de la Constitució espanyola (sobre drets i deures fonamentals): 10.1. «La dignitat de la persona, els drets inviolables que li són inherents, el lliure desenvolupament de la personalitat, el respecte a la llei i als drets dels altres són fonament de l'ordre polític i de la pau social». 10.2. «Les normes relatives als drets fonamentals i a les llibertats que la Constitució reconeix s'interpretaran de conformitat amb la Declaració Universal de Drets Humans i els tractats i els acords internacionals sobre aquestes matèries ratificats per Espanya». L'article 50 sobre servicis socials per a la tercera edat. L'article 13 sobre dret a l'asil. L'article 39 sobre protecció social, econòmica i jurídica a la família i protecció de menors. L'article 48 sobre participació social de la joventut. L'article 49 sobre protecció de persones amb discapacitat. A l'article 148.1.20 es fa referència a l'assistència social com una competència que podran assumir les comunitats autònomes amb caràcter descentralitzat i al 149.1 es regulen les condicions bàsiques que, en tant que són competència exclusiva de l'Estat, garantixen la igualtat de tots/es els/les espanyols/es quant a deures i drets constitucionals.

3 L'article 13 de la Carta Social Europea estipula: «Per garantint l'exercici efectiu del dret a l'assistència social i mèdica, les parts contractants es comprometen a vetllar per què tota persona que no disposi de recursos suficients i no estigui en condicions d'aconseguir-lo pel seu propi esforç o de rebre'l d'altres fonts, especialment per via de prestacions d'un règim de seguretat social, pugui obtenir una assistència adequada i, en cas de malalties, les cures que exigeixi el seu estat. També es comprometen a vetllar per què les persones que es beneficien de tal assistència no pateixin per aquest motiu disminució alguna en els seus drets polítics i socials. Igualment es comprometen a oferir a totes les persones els serveis adequats, públics o privats, d'assessorament i d'ajuda personal necessaris per prevenir, eliminar o alleujar el seu estat de necessitat personal o familiar. Per últim, es comprometen a aplicar les disposicions esmentades en els paràgrafs anteriors, en condicions d'igualtat d'acord amb les obligacions derivades del Conveni Europeu d'Assistència Social i Mèdica, signat a París l'11 de desembre de 1953». L'article 14 de la Carta Social Europea disposa: «Per tal d'assegurar l'exercici efectiu del dret a beneficiar-se dels serveis socials, les parts es comprometen a fomentar i organitzar serveis que, emprant mètodes de treball social, contribueixin al benestar i al desenvolupament de les persones i dels grups en la comunitat, com també a la seva adaptació a l'entorn social».

4 La Carta Social Europea fou revisada l'any 1996, i va entrar en vigor l'1 de juliol de 1999. La revisió incorpora en un únic instrument tots els drets garantits per la Carta Social Europea de 1961, el seu Protocol addicional de 1988 afegeix nous drets i esmenes aprovades pels estats.

5 L'article 25 de la Declaració Universal dels Drets Humans de les Nacions Unides de 1948 proclama: «Tota persona té dret a un nivell de vida que li assegurui, a ella i també a la seva família, la salut i el benestar, i en especial l'alimentació, el vestit, l'habitatge, l'assistència mèdica i els serveis socials necessaris». Igualment s'han tengut en compte els principis establerts en la Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides.



Per la seva part, la Unió Europea és un actor clau en matèria de política social. La competència de la UE en aquest àmbit és una competència compartida, segons l'article 4 del **Tractat de Funcionament de la Unió Europea**<sup>6</sup> (TFUE). I en virtut d'aquest tractat, la UE ha pres nombroses mesures en la lluita contra la pobresa i l'exclusió social en les últimes dècades, sent la més important l'**Estratègia Europa 2020** per «un creixement intel·ligent, sostenible i integrador» (EU2020), que pretén ser un marc general per al disseny de les polítiques de la UE i dels seus estats membres per als pròxims anys.

La darrera iniciativa europea en l'àmbit social és el **Pilar Europeu de Drets Socials**<sup>7</sup> de 2017, text amb vocació de guia per assistir als estats membres en la seva obtenció de resultats socials, sobretot en l'àmbit de l'ocupació i la protecció de les persones més vulnerables. El seu capítol III posa l'accent en la inclusió i els drets socials com, per exemple, els de suport i assistència a la infància, les rendes mínimes, la inclusió de persones amb discapacitat, l'assistència a les persones sense llar o l'accés als serveis essencials.

En qualsevol cas, per conèixer l'origen dels drets socials, que vinculen tots els poders públics, ens hem de remuntar als instruments internacionals de protecció de drets humans individuals i col·lectius que trobam a les declaracions, convencions, cartes i pactes internacionals de drets civils i polítics i de drets econòmics, socials i culturals de segles passats.

I arribant a les alçades del nostre segle, el compromís internacional ha pres la forma de l'**Agenda 2030**, model mundial per al desenvolupament sostenible, en l'elaboració de la qual la Unió Europea va jugar un paper decisiu. Aquesta estratègia global s'articula a través de 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), dels quals els més relacionats amb la política social són:

- ✓ Objectiu 1: Erradicació de la pobresa i la fam
- ✓ Objectiu 3: Salut i benestar
- ✓ Objectiu 4: Educació de qualitat

---

<sup>6</sup> La política social apareix desenvolupada al Títol X del TFUE, entre els articles 151 y 161. No obstant això, en aplicació del principi de subsidiarietat, la política social és, en l'essencial, competència dels Estats membres. La Declaració 36 del Tractat de Lisboa precisa que les mesures preses per la Unió Europea en les matèries citades a l'article 156 (referides a l'ocupació, seguretat social, formació professional, etc) no poden servir per harmonitzar els sistemes nacionals. Així, la Unió i els Estats membres comparteixen responsabilitats quant a ocupació, afers socials i inclusió. La Comissió coordina i supervisa la política de cada país; impulsa l'intercanvi de bones pràctiques en matèria d'ocupació, pensions, pobresa i exclusió social; elabora normatives i supervisa la seva aplicació en àmbits com els drets de les persones treballadores i coordinació dels sistemes de seguretat social.

<sup>7</sup> El Pilar Europeu de Drets Socials (PEDS) consisteix en donar als ciutadans i ciutadanes comunitàries uns drets socials més efectius. Es basa en 20 principis estructurats en tres categories, representades, al mateix temps, per tres capítols: el primer es refereix a la igualtat d'oportunitats i d'accés al mercat laboral, i al mateix capítol trobam, entre d'altres, l'educació, la formació i l'aprenentatge permanent, la igualtat de gènere i la igualtat d'oportunitats; el segon capítol tracta de les condicions de treball justes, i al mateix capítol trobam, entre d'altres, els salaris, l'equilibri entre la vida professional i privada, el diàleg social i la participació de les persones treballadores; el tercer es refereix a la protecció i inclusió social, i al mateix trobam les prestacions per atur, la renda mínima, les pensions i les prestacions de vellesa, sanitat, inclusió de les persones amb discapacitat, cures de llarga durada, habitatge i accés als serveis essencials.



- ✓ Objectiu 5: Igualtat de gènere
- ✓ Objectiu 7: Energia neta i assequible
- ✓ Objectiu 8: Treball digne i creixement econòmic
- ✓ Objectiu 10: Reducció de les desigualtats
- ✓ Objectiu 11: Ciutats i comunitats sostenibles
- ✓ Objectiu 16: Pau, justícia i institucions sòlides

Aquests objectius s'hauran de concretar en plans, en sistemes i en mesures de protecció social, per tal d'assegurar l'accés de totes les persones a una alimentació sana, nutritiva i suficient durant tot l'any, assegurar que tots els nins, nines i joves finalitzen l'ensenyament primari i secundari, aconseguir l'ocupació plena i productiva i el treball decent per a totes les persones, adoptar mesures eficaces per a erradicar el treball forçós, protegir els drets laborals i promoure un entorn de treball segur i sense riscos, o posar fi a totes les formes de discriminació i violència contra totes les dones i nines de tot el món, entre moltes altres.

Finalment, a l'àmbit nacional comptam amb l'**Estratègia Nacional de prevenció i lluita contra la pobresa i l'exclusió social 2019-2023**, que respon al compromís del Govern d'Espanya amb la cohesió i el progrés social, impulsant mesures per donar la cobertura adequada a les necessitats de la ciutadania i prestant especial atenció a les persones més vulnerables en situació de pobresa o d'exclusió social., A més, cal remarcar, que inclou una Estratègia integral que inclou una línia de treball dedicada a «Salutd, dependència i discapacitat». **L'Estratègia Nacional de prevenció i lluita contra la pobresa i l'exclusió social 2019-2023** és una estratègia integral que situa el seu nucli d'acció en el servei públic, retornant als serveis socials públics el seu paper essencial. Va ser concebuda per alinear-se amb les polítiques rellevants d'àmbit europeu i internacional, de fet s'inspira en l'Estratègia Europa 2020 i s'ha formulat d'acord amb els principis del Pilar Europeu de Drets Socials.

I en un sentit més global, aquesta és l'eina elaborada per contribuir, de des l'Estat espanyol, a la consecució dels 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides. L'Estratègia participa en l'execució del Pla d'Acció espanyol de l'Agenda 2030, de manera prioritària de l'Objectiu 1 "*Erradicar la pobresa en totes les seves formes i arreu del món*" i de l'Objectiu 10 "*Reduir la desigualtat dels països i entre ells*".

### 3.2. Marc normatiu autonòmic

L'acció social, dins el sistema de descentralització política dissenyat per la Constitució, es configura com a competència exclusiva de les comunitats



autònomes. Les Illes Balears varen assumir en el seu **Estatut d'Autonomia**, aprovat per **Llei Orgànica 2/1983**, de 25 de febrer i en l'exercici de les competències atribuïdes per l'article 10.12, la competència en matèria d'assistència i benestar social.

El nou marc competencial sorgit de l'Estatut d'Autonomia requereix una adequació normativa en l'àmbit dels serveis socials per tal de reforçar el protagonisme local i les noves estructures organitzatives en la prestació de serveis, i també l'actuació coordinada i participada de totes les instàncies del sistema.

Els municipis, com a entitats locals bàsiques de l'organització territorial, són instruments fonamentals en les polítiques de serveis socials per la seva proximitat a la ciutadania. **L'article 26 de la Llei 20/2006**, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, atorga als municipis, a més de les competències derivades de la legislació bàsica de l'Estat i de l'exercici de les que puguin ser delegades, *'la regulació i prestació dels serveis d'atenció a les persones, dels serveis socials públics d'assistència primària i foment de les polítiques d'acollida de les persones immigrades'* i *'la regulació i desenvolupament de procediments, estructures organitzatives i polítiques per a la participació ciutadana en la vida local, així com elaboració i aprovació de programes de foment del voluntariat i associacionisme'*.

Així, en compliment del mandat estatutari s'aprova la **Llei 4/2009**, d'11 de juny<sup>8</sup>, que té com a encàrrec principal el desenvolupament del Sistema Públic de Serveis Socials de les Illes Balears, procedint a la definició conceptual i configuració d'un sistema de serveis socials, a la seva ordenació, estructuració i finançament, a la tipificació de les prestacions, a la delimitació de competències i a la necessària coordinació de tots els agents implicats, així com a la regulació dels seus principals elements constitutius per garantir drets subjectius.

Es va sentir la necessitat d'elaborar una llei específica del sector perquè, de tots els sistemes del benestar social, el de serveis socials és el que presenta més mancances en el seu desenvolupament. A més, encara que les Illes Balears s'han

<sup>8</sup> Versió consolidada sense validesa jurídica (actualitzada a 26/01/2021). Aquesta llei ha estat afectada per les disposicions següents: Llei 12/2010, de 12 de novembre, de modificació de diverses lleis per a la transposició a les Illes Balears de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de desembre, del Parlament Europeu i del Consell, relativa als serveis en el mercat interior (BOIB núm. 171, de 25 de novembre de 2010); Llei 9/2011, de 23 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per l'any 2012 (BOIB núm. 195, de 30 de desembre de 2011); Llei 10/2013, de 23 de desembre (BOIB núm. 181, de 31 de desembre de 2013); Llei 18/2016, de 29 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2017 (BOIB núm. 164, de 31 de desembre de 2016); Decret llei 8/2020, de 13 de maig, de mesures urgents i extraordinàries per a l'impuls de l'activitat econòmica i la simplificació administrativa en l'àmbit de les administracions públiques de les Illes Balears per pal·liar els efectes de la crisi ocasionada per la COVID-19 (BOIB ext. núm. 84, de 15 de maig de 2020); Llei 2/2020, de 15 d'octubre, de mesures urgents i extraordinàries per a l'impuls de l'activitat econòmica i la simplificació administrativa en l'àmbit de les administracions públiques de les Illes Balears per pal·liar els efectes de la crisi ocasionada per la COVID-19 (BOIB núm. 180, de 20 d'octubre de 2020), i Decret llei 1/2021, de 25 de gener, pel qual s'aproven mesures excepcionals i urgents en l'àmbit de l'impost sobre estades turístiques a les Illes Balears per a l'exercici fiscal de 2021, de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, en matèria de renda social garantida i en altres sectors de l'activitat administrativa (BOIB núm. 11, de 26 de gener de 2021).



caracteritzat per importants ritmes de creixement econòmic i elevats nivells d'activitat i ocupació, a la nostra societat també es generen processos socials i econòmics que fan que determinats grups es trobin en risc d'exclusió perquè no poden accedir als recursos socials ni exercir els seus drets i les seves obligacions de la mateixa manera que la majoria de la població. A les Illes Balears es donen amb especial rellevància situacions de vulnerabilitat social, per la qual cosa es fa evident la necessitat de potenciar les polítiques públiques de lluita contra aquesta situació.

L'esmentada Llei 4/2009 de Serveis Socials de les Illes Balears ha de contribuir a resoldre aquesta situació de partida, no només pel que fa a les situacions extremes de necessitat, sinó que ha de fomentar les actuacions de caire preventiu entre el conjunt de la població.

La llei autonòmica preveu, per primera vegada, l'aprovació de carteres de serveis (**Decret 66/2016**, de 18 de novembre, sobre els principis generals per a les carteres autonòmiques, insulars i locals).

Les Carteres Bàsiques de Serveis Socials inclouran les prestacions a les quals la ciutadania tindrà dret, un dret subjectiu que podrà exigir a les administracions que en són competents i, en darrera instància, davant els tribunals, la qual cosa elimina el caràcter assistencialista dels serveis socials.

Igualment, s'introdueixen elements homogeneïtzadors a tots els territoris de la comunitat autònoma, amb la finalitat de garantir a la ciutadania unes prestacions mínimes i unes condicions bàsiques de qualitat de serveis, amb independència de l'illa o del municipi en el qual visquin o rebin la prestació. A més, aquesta llei pretén escometre la reorganització dels serveis socials, introduint una distinció entre zona bàsica de serveis socials i àrees de serveis socials. Aquestes darreres es configuren com l'àmbit d'actuació d'una nova figura, els centres de serveis socials, la creació dels quals pretén millorar l'atenció primària.

La necessitat de garantir a la ciutadania un marc estable de recursos i serveis obliga a intervenir en aquest àmbit amb una llei que configuri una nova modalitat de prestació social, i que amplii i complementi l'acció protectora de la comunitat autònoma de les Illes Balears que faci que l'atenció social es constitueixi com a vertader dret subjectiu per a les persones usuàries dels serveis socials.

Es tracta, per tant, de configurar un nou desplegament dels serveis socials de les Illes Balears que potenciï el progrés del model de l'estat social que consagra la Constitució Espanyola, i d'aconseguir el compromís de tots els poders públics per



promoure i dotar els recursos necessaris per fer efectiu un sistema de serveis socials de qualitat, garantista i plenament universal.

L'estructura del sistema públic de serveis socials, per primera vegada regulada per una norma de rang legal, s'organitza en forma de xarxa per treballar en coordinació, en col·laboració i amb el diàleg entre tots els actors que intervenen en el procés d'atenció a les persones. Els nivells d'atenció es divideixen en serveis socials comunitaris i en serveis socials especialitzats. Els primers comprenen serveis comunitaris bàsics i serveis comunitaris específics. Quant a l'estructura del territori, a efectes de serveis socials, trobam les zones bàsiques, les àrees i les illes. S'encomana l'atenció social de les zones bàsiques a les unitats de treball social (UTS), i els serveis socials especialitzats tenen com a referent territorial les àrees. La xarxa de serveis socials d'atenció pública és integrada pel conjunt de les entitats, els serveis i els centres de serveis socials de les Illes Balears que estan acreditats per l'Administració autonòmica per gestionar les prestacions incloses en aquesta llei o en la cartera de serveis socials.

Pel seu costat, les administracions han de garantir l'accés universal als serveis socials bàsics i han de tendir a la seva gratuïtat, tenint en compte que la persona usuària pot haver de participar en el finançament dels serveis socials, d'acord amb el que estableix la llei. És a dir: l'actuació dels poders públics en matèria de serveis socials han de possibilitar una atenció social territorialitzada i equilibrada entre les diferents illes i municipis de les Illes Balears, de manera que l'accés als serveis sigui equitatiu per a tots i totes els ciutadans i ciutadanes de les Illes Balears.

Quant a les prestacions, la cartera de serveis socials és l'instrument que les determina, incloent-hi totes les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques. Per la regulació de les prestacions socials de caràcter econòmic es va aprovar el **Decret Llei 10/2020**, de 12 de juny.

Cada administració competent ha de redactar la seva cartera de serveis socials en el marc de la distribució de competències vigent, les quals s'han de coordinar en el marc de la Conferència Sectorial. La cartera de serveis socials ha de definir cada tipus de prestació, la població a la qual va destinada, l'establiment o l'equip professional que l'ha de gestionar, els perfils i les ràtios del personal professional de l'equip i els estàndards de qualitat. En tots els casos, ha de garantir l'accés a les prestacions amb el suport de l'administració, tenint en compte criteris de progressivitat en la renda i les necessitats de les persones usuàries.

Les prestacions garantides són exigibles com a dret subjectiu d'acord amb el que estableix la cartera de serveis socials, que ha d'incloure, almenys, la necessitat d'una valoració professional prèvia i d'una prova objectiva que n'acrediti la



necessitat. L'accés a les prestacions no garantides es fa d'acord amb el que estableix la cartera de serveis socials i d'acord amb els crèdits pressupostaris assignats, i aplicant-hi els principis objectius de prelación i concurrència.

La persona usuària pot haver de participar en el pagament del cost de les prestacions que comportin substitució de la llar, alimentació, vestit, neteja de la llar i allotjament, d'acord amb el que estableix el títol VI i amb els criteris que fixen la cartera de serveis socials i la normativa aplicable. La cartera no preveurà mai una rebaixa de les prestacions i dels serveis atorgats als ciutadans en el moment de l'aprovació de la llei, ni una minva en el finançament dels consells insulars i ajuntaments per a la seva aplicació.

Seràn les carteres de serveis socials, en establir el caràcter garantit o no de les prestacions que recullen i els requisits per accedir-hi, les que configuraran el dret subjectiu de la ciutadania als serveis.

A part de les esmentades provisions contemplades a la Llei 4/2009 i als decrets referits, per tal de d'identificar les necessitats socials actuals com a punt de partida per l'elaboració d'aquest pla, es tindran en compte els **plans i estratègies anteriors** i les troballes del capítol **Diagnòstic** d'aquest mateix document.





## 4. MISSIÓ, VISIÓ I PRINCIPIS INSPIRADORS

### 4.1. Missió

**LA MISSIÓ DEL SISTEMA BALEAR DE SERVEIS SOCIALS ÉS ACOMPANYAR LES PERSONES AL LLARG DEL SEU CICLE VITAL AMB ACTUACIONS DE PROMOCIÓ, PREVENCIÓ I PROTECCIÓ I, EN PARAL·LEL, OFERIR A TOTES LES PERSONES LA CURA I ELS SUPORTS NECESSARIS PERQUÈ S'APODERIN I SIGUIN AUTÒNOMES EN EL DESENVOLUPAMENT DEL SEU PROJECTE DE VIDA I L'INCLOGUIN I VINCULIN AL SEU ENTORN FAMILIAR I COMUNITARI**

Aquesta missió situa les interaccions com la raó de ser dels serveis socials, i preveu quatre àmbits o dimensions d'intervenció<sup>9</sup>:

- L'autonomia funcional per a les activitats quotidianes: autocura en les activitats bàsiques, instrumentals o avançades de la vida diària.
- L'autodeterminació pel projecte de vida: decisions sobre la vida diària, projectes de futur i projecte vital.
- Les relacions familiars: criança positiva, relació progenitors-descendents, monoparentalitat, etc.
- Les relacions comunitàries: amistat, convivència, veïnatge, etc.

Qualsevol persona pot trobar-se en una situació de necessitat social durant alguna de les etapes del cicle vital i, per tant, pot ser susceptible que l'atengui el Sistema de serveis socials. En són exemples la soledat, la dificultat de determinades persones o famílies per organitzar la vida diària, la dependència funcional de persones amb discapacitat, les situacions de desprotecció infantil, d'aïllament de la gent gran, de manca d'una xarxa comunitària en persones novingudes o altres situacions de vulnerabilitat o risc social que afectin la capacitat d'interacció de les persones i d'inclusió a la comunitat.

Es tracta que la persona tingui garantits els seus drets per construir un projecte vital de futur, des de la màxima autonomia possible, al seu propi entorn i de manera independent.

---

<sup>9</sup> FANTOVA, F (2018). *Conferència marc sobre la dimensió comunitària dels serveis socials* [Conferència emmarcada en la Jornada d'Acció Comunitària Inclusiva «cap a la transformació dels serveis socials»]. Barcelona: Casa del Mar: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, 19 de juny de 2018.





## 4.2. Visió

El Sistema de serveis socials s'ha d'articular de manera que acompanyi i apoderi les persones al llarg del seu cicle vital per tal d'aconseguir que:

- ✓ Cada persona pugui viure una vida plena, d'acord amb els seus valors, les seves decisions i preferències, per fer realitat el seu projecte vital
- ✓ La societat es distingeixi en termes de justícia social i creixi en cohesió, igualtat i en la seva capacitat d'inclusió, d'interacció i valoració de la diversitat humana
- ✓ Els serveis socials siguin un agent amb més impacte per desenvolupar i transformar el territori

És per aquesta projecció que el Sistema de serveis socials de les Illes Balears ha de reunir les condicions següents:

- ✓ Que sigui universal, proactiu, preventiu, accessible i equitatiu, que potenciï la intervenció a l'entorn pròxim i a la comunitat, que fomenti la participació activa, l'exercici dels drets i que personalitzi una intervenció integrada tant a nivell sectorial com territorial
- ✓ Que estigui liderat pel sector públic amb sinergies amb el sector social, les iniciatives socials i els actors comunitaris, basat en el coneixement que impulsi la innovació, que potenciï les professions socials i els i les professionals i el seu desenvolupament com a garantia de qualitat, i que contribueixi a la transformació social i al progrés

## 4.3. Principis inspiradors

La cultura ètica del Sistema de serveis socials de les Illes Balears es fonamenta en el compromís amb cada persona, des del respecte a la individualitat i la dignitat, treballant per una societat més inclusiva que valori la diversitat humana com a base del nostre futur col·lectiu.

D'acord amb aquesta premissa, els principis que han d'orientar l'actuació del Sistema balear de serveis socials, recollits a la llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, són:



#### **4.3.1. Responsabilitat pública**

Els poders públics assumeixen la responsabilitat de donar resposta als problemes socials, per la qual cosa assignen els necessaris recursos financers, humans i tècnics; regulen i supervisen els recursos privats i públics destinats a la matèria objecte d'aquesta llei, i asseguruen la prestació de serveis amb qualitat tant a l'àmbit públic com privat.

#### **4.3.2. Universalitat i igualtat**

Els serveis públics han de garantir a tothom el dret d'accés als serveis socials i l'ús efectiu en condicions d'igualtat, equitat i justícia distributiva.

#### **4.3.3. Equitat territorial**

Els poders públics han de garantir la igualtat de les prestacions de serveis socials a la ciutadania de tot l'àmbit territorial de les Illes Balears.

#### **4.3.4. Descentralització i desconcentració**

Els consells insulars, les mancomunitats i els municipis han d'aproximar tant com sigui possible els serveis a la ciutadania, mitjançant la zonificació territorial i la descentralització

#### **4.3.5. Planificació**

Les administracions públiques s'han de regir per criteris de planificació en el desenvolupament del sistema públic de serveis socials.

#### **4.3.6. Coordinació**

Els serveis socials s'han de fonamentar en l'actuació coordinada entre els diversos sistemes de benestar social, que inclouen l'educació, la salut, les pensions, la feina i l'habitatge, entre les diferents administracions públiques amb competències en aquests àmbits, i entre aquestes i la societat civil organitzada, amb la finalitat d'establir actuacions coherents i programes d'actuació conjunts.

#### **4.3.7. Prevenció**

El sistema de serveis socials ha d'orientar principalment les actuacions i els serveis per tal d'evitar el risc que es produeixin situacions de necessitat social.



#### **4.3.8. Globalitat**

Aquest principi s'entén com la prestació de serveis integrals per cobrir les necessitats socials en els aspectes de prevenció, atenció, promoció i inserció.

#### **4.3.9. Normalització i integració**

Per aconseguir-ho els serveis socials actuen mitjançant l'organització i la utilització de recursos bàsics per satisfer les necessitats, i a través de recursos específics només quan sigui necessari.

#### **4.3.10. Avaluació dels processos i els resultats**

L'avaluació continuada dels processos i els resultats està indicada per aconseguir una gestió eficaç i eficient del sistema públic de serveis socials.

#### **4.3.11. Solidaritat**

A més de garantir la prestació de serveis socials, els poders públics han de fomentar la solidaritat entre els distints col·lectius de persones, i també la col·laboració del voluntariat i el teixit associatiu en el desenvolupament d'iniciatives que afavoreixin la cohesió social.

#### **4.3.12. Participació cívica**

Els poders públics han de promoure i garantir la participació de les persones, els grups i les entitats en el funcionament del sistema.

#### **4.3.13. Participació**

Participació de la ciutadania en la programació, l'avaluació i el control en tots els nivells administratius de les Illes Balears, i també en el seguiment i l'avaluació dels centres prestadors de serveis socials, mitjançant els mecanismes que s'estableixin.

#### **4.3.14. Qualitat**

Els serveis socials han d'aplicar sistemes de qualitat als programes, les actuacions i les prestacions per tal d'assegurar que els recursos i els serveis que actuen a les Illes Balears s'adaptin a les necessitats socials, així com al desenvolupament comunitari, i hi donen resposta.



#### **4.3.15. Intervenció comunitària**

El sistema públic de serveis ha de promoure la intervenció en l'àmbit comunitari amb la voluntat de prioritzar les accions preventives i d'aconseguir processos d'inserció social íntimament lligats a l'entorn social i més proper a la ciutadania.

#### **4.3.16. Atenció personalitzada**

Els serveis socials han d'assegurar una atenció personalitzada mitjançant la valoració integral de la situació personal, familiar i comunitària de la persona usuària.

#### **4.3.17. Foment de l'autonomia personal**

Els serveis socials han de facilitar que les persones disposin de les condicions adequades per desenvolupar els projectes vitals, dins la unitat de convivència que desitgin, d'acord amb la naturalesa dels serveis i llurs condicions d'utilització.

#### **4.3.18. Respecte pels drets de la persona**

Les actuacions en matèria de serveis socials han de respectar sempre la dignitat de la persona i els seus drets fonamentals reconeguts en la Declaració Universal dels Drets Humans, en la Carta Social Europea, en els convenis internacionals i en la Constitució Espanyola.



## 5. LÍNIES ESTRATÈGIQUES, EIXOS I MESURES

### 5.1. Introducció

En el Diagnòstic del present Pla Estratègic s'analitzen les característiques de la societat de les Illes Balears i l'acció del sistema balear de serveis socials. De l'esmenat anàlisi s'extreuen les conclusions que assenyalen les prioritats a les que ha de donar resposta el serveis socials de les Illes Balears. Aquestes prioritats configuren els límits i marquen les línies estratègiques i els eixos d'actuació que defineixen el present Pla.

A més, el III Pla Estratègic de Serveis Socials de les Illes Balears (2022-2026) pretén concretar els esmentats eixos d'actuació en mesures útils per a la ciutadania, per als professionals i per als responsables polítics de les distintes administracions implicades en la gestió dels serveis socials a la comunitat autònoma.

Així, les grans respostes del sistema balear de serveis socials ens han permès extreure un mapa complet que ha donat lloc al III Pla Estratègic de Serveis Socials (PESS) 2022-2026. En aquest apartat, que es defineix com a propositiu, i partint dels principis generals d'actuació que estableix la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials, es determinen les línies estratègiques, els eixos d'actuació i les mesures concretes.

### 5.2. Línies estratègiques, eixos i mesures

Per aconseguir els objectius del Pla Estratègic, el Govern de les Illes Balears desplegarà tot un seguit de mesures estructurades en eixos al votant de quatre línies estratègiques (L.E): l'impuls del sistema de serveis socials i la seva governança, l'enfortiment de la comunitat com espai de vida, la cobertura de les necessitats amb prestacions de qualitat, i el equipaments dels serveis socials.

<b>L. E. 1</b>	<b>IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA</b>
<b>Eix 1.1</b>	<b>Enfortiment del lideratge públic</b>
<b>MESURES</b>	1.1.1 Aprovació d'una nova organització territorial dels serveis socials i provisió mínima de prestacions i serveis a cada territori.
	1.1.2 Impuls de les declaracions i intervencions en zones d'atenció preferent
	1.1.3 Redefinició del sistema de finançament dels serveis socials per fer-la plurianual i àgil, que assegurí als ens locals, una dotació i un finançament de



	<p>l'atenció primària de serveis socials en condicions de qualitat, equilibri i equitat territorial</p> <p>1.1.4 Revisió de la composició i ràtios de professionals dels serveis socials comunitaris per tal de millorar la intervenció, les condicions funcionals i de seguretat dels espais</p> <p>1.1.5 Posar en funcionament el rol de professional de referència.</p> <p>1.1.6 Realització informes semestral sobre l'estat dels serveis social</p> <p>1.1.7 Definir el dèficit d'equipaments i serveis per àrea de serveis socials.</p>
<b>EIX 1.2</b>	<b>Desplegament normatiu i competencial</b>
MESURES	<p>1.2.1 Elaboració i aprovació de la Carta de Drets Socials, d'acord amb el que disposa l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears</p> <p>1.2.2 Aprovar llei de serveis socials per a gent major.</p> <p>1.2.3 Desplegament reglamentari en matèria de mapa i ordenació territorial dels serveis socials</p> <p>1.2.4 Revisió del títol VII de la llei de serveis socials dedicat a la iniciativa privada</p> <p>1.2.5 Impuls a la finalització del provés de transferències de competències i mitjans als consells en matèria de serveis socials.</p>
<b>Eix 1.3.</b>	<b>Els plans i programes sectorials i generals</b>
MESURES	<p>1.3.1 Pla Interinstitucional de Coordinació per a l'aplicació de la Llei de suport a les Famílies. (2022-2024)</p> <p>1.3.2 Pla de Formació per als professionals dels Serveis Socials (2022-2026)</p> <p>1.3.3 Pla de Concerts de Serveis Socials 2022, 2023, 2024, 2025, 2026</p> <p>1.3.4 Pla d'inspecció, actualització i millora de la xarxa de serveis socials d'atenció pública de la CAIB 2021-2023.</p> <p>1.3.5 Pla estratègic d'autonomia personal de les persones joves extutelades (2022-25)</p> <p>1.3.6 Pla Sectorial de Dependència (2022-2026)</p> <p>1.3.7 Pla Sectorial de Pobresa (2022-2026)</p> <p>1.3.8 Pla Estratègic d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (PEAIA), (2023-2027).</p> <p>1.3.9 Pla d'equipaments de Serveis Socials (2022-2026)</p> <p>1.3.10 Pla de finançament de Serveis Socials Comunitaris Bàsics de les Illes Balears (2022-2024)</p> <p>1.3.11 Pla de Qualitat del sistema balear de Serveis Socials (2022-2026)</p>
<b>EIX 1.4</b>	<b>Impuls a la iniciativa del del tercer sector</b>



MESURES	1.4.1 Promoció del treball en xarxa amb el tercer sector impulsant la creació de la Mesa del Tercer Sector.
	1.4.2 Reforç de la participació efectiva de les entitats del tercer sector mitjançant els òrgans col·legiats de coordinació a l'abast de l'Administració
	1.4.3 Reforç del procés de concertació a les entitats prestadores de serveis socials per tal dotar d'estabilitat pressupostària als Serveis de la Xarxa
	1.4.4 Impuls a l'estabilitat reconvertint subvencions en acció concertada
	1.4.5 Incorporació del serveis que presten el Tercer Sector als Sistemes d'Informació dels Serveis Socials
<b>EIX 1.5</b>	<b>Impuls a la iniciativa del del tercer sector</b>
MESURES	1.5.1 Digitalització en un sol sistema d'informació de tots els serveis socials que formen part de la xarxa pública
	1.5.2. Impuls a la transparència de la informació
<b>EIX 1.6</b>	<b>Reforç de la coordinació entre administracions: vertical i horitzontal</b>
MESURES	1.6.1 Reforç de la col·laboració i coordinació interadministrativa mitjançant la Conferència Sectorial dels Serveis Socials i altres òrgans de participació i assessorament per tal d'arribar a acords sobre matèries comunes. (Consell de Coordinació de Benestar Social, Comitè d'Avaluació de Necessitats Socials , Comitè d'Ètica)
	1.6.2 Revisió i definició de protocols de derivació de casos dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics als Serveis Especialitzats
	1.6.3. Espais estables de coordinació entre servies socials i el sistema sanitari
	1.6.4 Espais estables de coordinació inclusió social i treball
	1.6.5 Espais estables de coordinació serveis socials i serveis d'habitatge
	1.6.6 Espais estables de coordinació serveis socials i el sistema judicial
	1.6.7 Espais estables de coordinació entre serveis socials i el sistema educatiu
<b>EIX 1.7</b>	<b>La formació permanent i la investigació</b>
MESURES	1.7.1 Creació de la Comissió de formació continuada dins l'àmbit dels serveis socials
	1.7.2 Disseny oferta formativa continuada basada en la detecció de necessitats formatives
	1.7.3 Suport a les persones investigadores per a la difusió de resultats de treballs de recerca en l'àmbit dels serveis socials
	1.7.4 Establir aliances amb centres universitaris per promoure la investigació en matèria d'intervenció social
	1.7.5 Adaptació de processos de reconeixement de l'experiència laboral



	(habilitacions professionals, acreditació i validació de l'experiència laboral) a la normativa estatal
	1.7.6 Impuls als programes de suport, de capacitació contínua i d'autocura de les persones cuidadores informals
	1.7.7 Establir processos de reconeixement de les accions formatives de formació continuada en l'àmbit de la intervenció social que duen a terme organitzacions del Tercer Sector Social de les Illes Balears
	1.7.8 Creació espai web per donar a conèixer tota la oferta formativa dels Sistema de Serveis Socials
<b>L.E. 2</b>	<b>ENFORTIMENT DE LA COMUNITAT COM ESPAI DE VIDA</b>
<b>Eix 2.1.</b>	<b>Enfortint els teixits associatius</b>
MESURES	2.1.1 Impulsar i donar suport a la tasca que dur a terme el teixit associatiu a les dinàmiques comunitàries del territori
	2.1.2 Suport a les federacions d'entitats de serveis socials
<b>Eix 2.2.</b>	<b>La vida comunitària com a objecte d'intervenció</b>
MESURES	2.2.1 Foment la interacció de la persona amb el seu entorn i establir com a prioritat el manteniment de les persones al seu entorn comunitari
	2.2.2 Impuls als programes d'intervenció comunitària des de l'atenció primària
	2.2.3 Reforç econòmic del pla de finançament per a projectes singulars i programes d'intervenció comunitària
<b>Eix 2.3.</b>	<b>Generalització de l'acció preventiva i de promoció</b>
MESURES	2.3.1 Impuls a accions i projectes que millorin l'autonomia de les persones amb una xarxa de suport relacional feble o inexistent
	2.3.2 Impuls a les intervencions a la comunitat destinades a reforçar l'autonomia personal i retardar la dependència (suport a les llars, habitatges amb serveis, teràpia ocupacional, suport a cuidadors familiars, ajuts tècnics...)
	2.3.3 Reforçar la intervenció preventiva en la infància i l'adolescència per tal d'actuar a temps en casos de risc lleu o moderat
<b>L.E. 3</b>	<b>LÍNIA ESTRATÈGICA 3. LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE QUALITAT</b>
<b>Eix 3.1.</b>	<b>El binomi necessitat-recurs. La planificació</b>
MESURES	3.1.1 Elaboració de diagnòstics de necessitats de la població com informació de partida per ordenar i avaluar els serveis socials
	3.1.2 Definició de l'ordenació territorial de la planificació dels serveis socials
	3.1.3 Elaboració d'objectius, estàndards de qualitat, indicadors i criteris d'avaluació dels processos i de resultats





	3.1.4 Informar de l'activitat dels serveis socials d'una manera estructurada, permanent, fàcil i gratuïta, amb l'objectiu de fer més propera i transparent la seva gestió
<b>Eix 3.2</b>	<b>Igualar les cobertures per a tots els ciutadans</b>
MESURES	3.2.1 Impuls a l'accés a les prestacions socials de garantia d'ingressos: IMV, RESOGA, Renda d'emancipació
	3.2.2 Mantenir de manera actualitzada el Mapa de necessitats socials de les Illes Balears
	3.2.3 Reforç de les polítiques que permetin igualar en estàndars de cobertura a totes les illes, zones i àrees de serveis socials
<b>Eix 3.3</b>	<b>L'ús de tecnologies avançades en l'atenció a les persones</b>
MESURES	3.3.1 Creació d'eines de millora de l'accés i la comunicació no presencial de la ciutadania
	3.3.2 Creació portal per la ciutadania dins la plataforma de sistemes d'informació integrada que permetrà conèixer l'estat de qualsevol tràmit o gestió iniciada, garantint l'atenció de qualitat a les persones que no tinguin competències digitals
	3.3.3 Suports 2.0 (blogs, xarxes socials, wikis...) orientats a generar i compartir coneixement en l'àmbit de la intervenció social
	3.3.4 Implementació eines d'atenció social no presencial (eines de teleassistència, video jocs seriosos, ajudes a la mobilitat...)
<b>EIX 3.4</b>	<b>Personalització de l'atenció</b>
MESURES	3.4.1. Adaptació dels serveis socials a les sol·licituds dels ciutadans en relació a la informació de recursos, valoració de les situacions, orientació cap a mitjans adequats a les necessitats i recolzaments mitjançant programes individuals (fer partícips a les persones usuàries dels serveis socials de totes les parts del seu procés)
	3.4.2. Eliminació de requisits (als que té accés l'administració pública) de les prestacions
	3.4.3. Fer accessibles les resolucions i comunicacions amb la ciutadania
	3.4.4. Introducció d'enquestes de satisfacció pel que fa a la utilització de serveis
<b>EIX 3.5</b>	<b>L'avaluació dels serveis i el seu impacte</b>
MESURES	3.5.1 Estandaritzar sistemes d'avaluació i validació dels nivells de qualitat en la prestació dels serveis
	3.5.2 Regular l'organització i el funcionament de la Inspecció dels Serveis Socials de les Illes Balears per tal de garantir els drets de les persones usuàries i la qualitat del sistema



	3.5.3 Avaluar els serveis socials públics: impacte i funcionament
	3.5.4 Posar en marxa el sistema d'acreditació de les entitats per la prestació de serveis basat en l'avaluació de la prestació del servei: impacte i funcionament
<b>L. E. 4</b>	<b>EQUIPAMENTS DE SERVEIS SOCIALS</b>
<b>Eix 4.1</b>	<b>Construcció i adaptació de centres</b>
<b>MESURES</b>	4.1.1. Impuls a l'increment del parc residencial per tal d'ajustar-se a estàndards.
	4.1.2. Impuls a l'increment del parc de serveis d'estades diürnes per tal d'ajustar-se a estàndards.
	4.1.3. Modernització dels centres de serveis socials mitjançant la remodelació dels equipaments

## 6. FITXES DEL PLA ESTRATÈGIC

L'execució del pla estratègic requereix una planificació operativa que permeti el seu desenvolupament, és a dir, passar d'allò general a allò més particular i que es formalitza en la concreció de les mesures.

En aquest apartat es presenten les fitxes on s'estableix la definició de la mesura, els objectius operatius que permetran assolir la mesura, es defineixen les unitats implicades, el termini d'assoliment, les evidències enteses com els mecanismes per controlar i avaluar la seva consecució i els recursos necessaris per obtenir els objectius proposats



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.1 Enfortiment del lideratge públic***

**MESURA**

1.1.1 Aprovació d'una nova organització territorial dels serveis socials i provisió mínima de prestacions i serveis a cada territori.

**Descripció**

Durant aquest període cal aprovar un decret que ordeni i desenvolupi la provisió mínima de serveis socials al temps que desenvolupi la organització territorial per garantir l'existència i la cobertura de determinades prestacions i serveis de forma homogènia a tot el territori de les Illes Balears. Aquest Decret també ha de definir la forma d'organització territorial pròpia dels serveis socials i especificarà quina és l'administració responsable de cada una d'aquestes prestacions i serveis mínims i comuns a cada territori.

**Objectius**

Establir els mecanismes que ordenen la provisió de serveis socials.  
Definir l'organització territorial dels serveis socials en àrees i zones bàsiques.  
Establir els serveis socials mínims i comuns associats al territori.  
Aclarir el règim de competències de cada una de les administracions implicades en la provisió de serveis socials.

**Unitats implicades**

Govern Balear  
Consell Insulars  
Ajuntaments

**Temporalització**

Entrada en vigor del decret: Any 2023 Termini per definir l'organització territorial: 2025.  
Entrada en vigor de la provisió mínima de serveis socials per unitat territorial. Any 2030

**Evidències**

Aprovació del decret mitjançant publicació al BOIB.  
El seguiment del compliment del decret es farà mitjançant la revisió dels plans estratègics i publicacions al BOIB.  
L'evidència de l'existència dels equipaments i les places a través del Registre Unificat de Serveis Socials.

**Pressupost addicional estimat**



Pendent informe econòmic



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.1 Enfortiment del lideratge públic***

**MESURA**

1.1.2 Impuls de les declaracions i intervencions en zones d'atenció preferent

**Descripció**

Durant aquest període s'aprovarà el Decret de Mapa i provisió mínima de serveis socials a les Illes Balears que inclourà una nova regulació de les zones d'atenció preferent, que substituirà la recollida al Decret 48/2011 pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics, per promoure les intervencions socials a zones especialment vulnerables amb compromisos de finançament dels tres nivells de l'administració.

**Objectius**

Aconseguir una millora integral en les condicions de vida de la població que habita en zones especialment vulnerables  
Impulsar les intervencions socials en zones especialment vulnerables  
Aconseguir el compromís econòmic dels tres nivells de l'administració en la intervenció a zones especialment vulnerables

**Unitats implicades**

Govern Balear  
Consell Insulars  
Ajuntaments

**Temporalització**

Entrada en vigor del decret: Any 2023 Declaracions per un màxim de 4 anys

**Evidències**

Nombre de sol·licituds presentades als Consells insulars  
Compromisos de cofinançament per part dels consells insulars  
Declaracions de zones d'atenció preferent  
Informes tècnics i econòmics anuals de seguiment i justificació

**Pressupost addicional estimat**

Sense possibilitat d'estimació

**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.1 Enfortiment del lideratge públic***

**MESURA**

1.1.3 Redefinició del sistema de finançament dels serveis socials per fer-la plurianual i àgil, que asseguri als ens locals, una dotació i un finançament de l'atenció primària de serveis socials en condicions de qualitat, equilibri i equitat territorial

**Descripció**

Durant aquest període es posa en funcionament el Pla de finançament dels Serveis Socials Comunitaris pel període 2022-2024, que assegura als ens locals un cofinançament estable, a través dels Consells Insulars, durant els propers tres exercicis i estableix les condicions d'accés als fons. A la finalització d'aquest Pla està previst el compliment de les fites establertes al Decret 48/2011 sobre les ràtios professionals de les Unitats de Treball Social.

**Objectius**

Assegurar als ens locals el cofinançament dels serveis socials comunitaris durant un període plurianual  
Aconseguir complir les ràtios de professionals establertes al Decret 48/2011  
Agilitzar les transferències de fons des del Govern Balear als Consells Insulars  
Establir les condicions d'accés al cofinançament  
Reforçar el paper dels Consells Insulars en la coordinació i supervisió dels serveis socials comunitaris

**Unitats implicades**

Govern Balear  
Consell Insulars  
Ajuntaments

**Temporalització**

Segon semestre 2022 i anys 2023 i 2024

**Evidències**

Certificats de retenció de crèdit  
Sol·licituds de cofinançament de fons  
Autoritzacions de despesa  
Documents de justificació

**Pressupost addicional estimat**

Any 2022- 976.105,65€ Any 2023: 2.271.464,65€ . Any 2024: 2.420.979,95€. Es tracta del pressupost addicional al que es va aportar l'any 2021 per part de Govern Balears i Consells Insulars.



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.1 Enfortiment del lideratge públic***

**MESURA**

1.1.4 Revisió de la composició i ràtios de professionals dels serveis socials comunitaris per tal de millorar la intervenció, les condicions funcionals i de seguretat dels espais

**Descripció**

Amb l'aprovació del Pla de Finançament pels anys 2022, 2023 i 2024 s'assolirà l'objectiu marcat al Decret 48/2011 pel que fa les ràtios de professionals per habitant i la composició dels equips professionals mínims. Una vegada arribats en aquest punt, es fa indispensable que durant el període que comprèn aquest Pla es dugui a terme un debat sobre la necessitat de marcar-se nous objectius en relació a aquestes dues qüestions. Durant aquest període es durà a terme un procés participatiu, on es convidarà als diferents actors del sistema públic de serveis socials a valorar la necessitat i els termes de la revisió de les ràtios professionals de cara al proper Pla de Finançament.

**Objectius**

Millorar la qualitat de l'atenció a les situacions de necessitat als serveis socials comunitaris  
Millorar les condicions laborals de les persones professionals dels serveis socials comunitaris  
Garantir l'equitat territorial en la dotació mínima de professionals de les UTS  
Incorporar la visió dels diferents actors del sistema de serveis socials en el disseny dels equips mínims d'atenció dels serveis socials comunitaris

**Unitats implicades**

Govern Balear  
Consell Insulars  
Ajuntaments

**Temporalització**

2024, 2025

**Evidències**

Actes dels encontres entre actors del sistema.  
Nou decret de serveis socials comunitaris

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional





**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.1 Enfortiment del lideratge públic***

**MESURA**

1.1.5 Posar en funcionament el rol de professional de referència.

**Descripció**

La proposta de Decret de Mapa i provisió mínima de serveis socials a les Illes Balears entre altres qüestions, ha de contemplar l'ampliació de tot allò disposat a l'article 11 del Decret 48/2011 relatiu al professional de referència a la resta de serveis socials del sistema. En els serveis de centres de dia i serveis residencials de qualsevol tipus, el professional de referència ha de ser un membre dels equips tècnics d'aquests serveis. A la resta de casos ha de ser el professional dels serveis socials comunitaris bàsics. Aquest canvi haurà de reflectir-se en els camps de registre d'informació dels sistemes informatius dels diferents serveis electrònica i requerirà la formació dels diferents professionals del sistema.

**Objectius**

Aconseguir que el professional dels centres de serveis socials comunitaris coordini qualsevol intervenció que es faci des de qualsevol servei social sempre que estigui residint o passant la major part de dia al seu domicili.

Aconseguir que, un cop les persones no estan al seu domicili, el professional de referència que coordina totes les intervencions socials sigui de l'equip tècnic del servei on resideixen o passen la major part de dia.

**Unitats implicades**

Govern Balear  
Consell Insulars  
Ajuntaments

**Temporalització**

Incorporació al sistema informatius: Any 2023. Formació dels professionals: Anys 2023-2024

**Evidències**

Incorporació de camps al sistema d'informació. Professionals que han assistit a les formacions. Calendari de formacions.

**Pressupost addicional estimat**

Pendent d'estudi econòmic



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.1 Enfortiment del lideratge públic***

**MESURA**

1.1.6 Realització informes semestral sobre l'estat dels serveis social

**Descripció**

En aquest període, es començaran a publicar, de manera semestral, algunes dades d'atenció del sistema de serveis socials, que permetin, tant a responsables de la planificació dels serveis, com a professionals que duen a terme l'atenció directa, com a la ciutadania, tenir una idea actual i ajustada del volum de persones i unitats familiars ateses, del seu perfil, de les situacions de necessitat i del tipus d'intervencions que s'han dut a terme per part dels serveis socials. La informació presentada, en un primer moment, provindrà majoritàriament de les dades d'atenció dels serveis socials d'atenció primària i s'anirà ampliant amb informació d'altres serveis a mesura que avanci el període

**Objectius**

Proporcionar informació actual i ajustada de l'activitat dels serveis socials que permeti prendre decisions a nivell estratègic, tàctic i operatiu  
Que la ciutadania conegui el volum i les característiques de l'activitat dels serveis socials  
Ofertir una idea del volum de persones i unitats familiars ateses  
Conèixer el perfil i les situacions de necessitat de la població usuària  
Tenir el coneixement del tipus d'intervencions dutes a terme

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, equipaments i formació. Servei de Planificació social

**Temporalització**

Anys 2023, 2024, 2025

**Evidències**

Informes semestrals al web de la Conselleria d'Afers Socials i Esports

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.1 Enfortiment del lideratge públic***

**MESURA**

1.1.7 Definir el dèficit d'equipaments i serveis per àrea de serveis socials.

**Descripció**

L'aprovació de l'organització territorial en àrees de serveis socials així com l'aprovació de la provisió mínima de serveis socials mitjançant el Decret de Mapa i provisió mínima de serveis socials a les Illes Balears, permetrà tenir una referència per poder calcular els dèficits d'equipaments i serveis a cada una de les àrees definides. Aquests càlculs han d'afavorir una planificació coherent de la dotació de nous recursos. L'anàlisi anual del dèficit d'equipaments s'incorporarà al segon informe semestral sobre l'estat dels serveis socials de cada any.

**Objectius**

Dotar d'informació als planificadors dels serveis socials per a dur a terme una planificació coherents i ordenada de la dotació de nous recursos.  
Contribuir a l'organització dels serveis socials.  
Facilitar que es garanteixi la provisió mínima de serveis socials.  
Comptar a una imatge dels equipaments i serveis existents a cada una de les àrees.  
Tenir el coneixements dels dèficits existents a cada una de les àrees per arribar a la dotació mínima fixada al decret

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, equipament i formació. Servei de Planificació Social

**Temporalització**

Anualment. Anys 2023, 2024 i 2025

**Evidències**

Segon informe semestral sobre l'estat dels serveis socials de cada any

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.2 Desplegament normatiu i competencial***

**MESURA**

1.2.1 Elaboració i aprovació de la Carta de Drets Socials, d'acord amb el que disposa l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears

**Descripció**

L'article 16.2 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears estableix que una llei del Parlament balear ha d'aprovar la Carta de Drets Socials de la comunitat autònoma. Aquesta Carta ha de ser l'expressió de l'espai cívic de convivència social dels ciutadans de les Illes Balears, i ha de contenir el conjunt de principis, drets i directrius que informen l'actuació pública de les administracions públiques de les Illes Balears en l'àmbit de la política social.  
Per tant, la mesura que ens ocupa consisteix en l'elaboració de l'avantprojecte de Llei que aprovi la Carta de Drets Socials.

**Objectius**

Elaborar l'Avantprojecte de Llei que aprovi la Carta de Drets Socials, tot respectant els criteris que marca l'Estatut d'Autonomia  
Aprovar el Projecte de Llei que aprovi la Carta de Drets Socials

**Unitats implicades**

La Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació  
Secretaria General  
Departament Jurídic

**Temporalització**

S'espera la seva elaboració i aprovació dins de la propera legislatura

**Evidències**

Entrada al Parlament  
Aprovació de la normativa

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.2 Desplegament normatiu i competencial***

**MESURA**

1.2.2 Aprovar Llei de serveis socials per a gent major.

**Descripció**

La Llei 4/2009, d'11 juny, de serveis socials de les Illes Balears estableix el marc fonamental per a la protecció social de la majoria de col·lectius i persones necessitades de serveis socials. Així i tot, la gent major un conjunt de la ciutadania amb unes característiques diferencials que justifiquen un projecte normatiu a mida. Així, aquesta nova Llei de serveis socials per a gent major afrontarà els principals problemes i necessitats d'aquest grup social

**Objectius**

Elaborar l'Avantprojecte de Llei de serveis socials per a gent gran  
Aprovar el Projecte de Llei de serveis socials per a gent gran

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació  
Secretaria General  
Departament Jurídic

**Temporalització**

Segon semestre 2022 i anys 2023

**Evidències**

Entrada al Parlament  
Aprovació de la normativa

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.2 Desplegament normatiu i competencial***

**MESURA**

1.2.3 Desplegament reglamentari en matèria de mapa i ordenació territorial dels serveis socials

**Descripció**

Els articles 39.2 i 40 de la Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears estableixen que els plans estratègics autonòmic, dels consells insulars i els locals han de definir les unitats territorials següents: zones bàsiques, àrees i illes. La mesura pretén complir el mandat legal desatès mitjançant els principis generals relatius al mapa i a la provisió mínima dels serveis socials, amb rang reglamentari. Així tota la ciutadania coneixerà la distribució comuna i necessària dels serveis i recursos del sistema i hi podrà accedir amb igualtat amb independència del seu lloc de residència.

**Objectius**

Elaboració del Projecte de decret  
Aprovació del Decret

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació  
Secretaria General  
Departament Jurídic

**Temporalització**

Es preveu l'elaboració segon semestre de l'any 2022 i la seva tramitació i eventual aprovació dins de l'any 2023

**Evidències**

Aprovació del Decret mitjançant publicació BOIB

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.2 Desplegament normatiu i competencial***

**MESURA**

1.2.4 Revisió del títol VII de la Llei de serveis socials dedicat a la iniciativa privada.

**Descripció**

Amb aquesta revisió del títol VII de la Llei 4/2009 de serveis socials, dedicat a la iniciativa privada, es pretén modificar el règim jurídic aplicable als centres de titularitat pública, de tal manera que no se'ls apliquin els mateixos requisits d'autorització i/o acreditació que als centres i equipaments de titularitat privada

**Objectius**

Elaboració d'un esborrany de modificació legislativa, aprovat pels òrgans competents de la Conselleria d'Afers Socials i Esports  
Aprovació de l'avantprojecte de Llei que inclogui la modificació legislativa, per part del Govern de les Illes Balears  
Aprovació de la modificació legislativa per part del Parlament de les Illes Balears

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació  
Secretaria General  
Departament Jurídic

**Temporalització**

2023

**Evidències**

Entrada al Parlament  
Aprovació de la normativa

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.2 Desplegament normatiu i competencial***

**MESURA**

1.2.5 Impuls a la finalització del procés de transferències de competències i mitjans als consells en matèria de serveis socials.

**Descripció**

Tot i que la majoria de les competències en serveis socials ja estan transferides als consells insulars, cal impulsar el procés de descentralització i clarificació definitiva de totes les competències en matèria de serveis socials.

Entenent les competències com la capacitat de donar respostes en forma de serveis a les necessitats socials actuals i futures, sense estar lligades necessàriament a mitjans existents avui.

**Objectius**

El principal objectiu és la transferència als consells insulars de totes aquelles competències en matèria de serveis socials que, per la seva naturalesa, tinguin caràcter insular i, per tant, sigui possible i més adient una gestió més propera.

**Unitats implicades**

La Direcció General de Planificació Social, Equipaments i Formació; el Departament Jurídic; la Secretaria General

**Temporalització**

Es preveu una primera fase d'anàlisi i inici dels tràmits pertinents a realitzar-se en 12 mesos. Es preveu l'assoliment de l'objectiu en 24 mesos.

**Evidències**

Aprovació de les mesures legislatives i/o reglamentàries corresponents

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional





**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.3 Els plans i programes sectorials i generals***

**MESURA**

1.3.1 Pla Interinstitucional de Coordinació per a l'aplicació de la Llei de suport a les Famílies. (2022-2024)

**Descripció**

Aquest Pla actualitza el marc referencial de les polítiques familiars a les Illes Balears, desenvolupant accions i línies de treball que orientin les decisions polítiques i socials en l'àrea de la família i la infància, així com l'ordenació i racionalització de la producció dels serveis socials dins aquest àmbit. Té un plantejament transversal implicant les administracions públiques

**Objectius**

El Pla pretén que les polítiques de suport a les famílies, integrals, transversals i modernes, siguin capaces de combatre les principals dificultats que viuen actualment tot tipus de famílies

**Unitats implicades**

Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies.

**Temporalització**

Segon semestre 2022, primer semestre 2023

**Evidències**

Pla Interinstitucional de Coordinació per a l'aplicació de la Llei de suport a les Famílies. (2022-2024) ) provat (Sí/No)

**Pressupost adicional estimat**

Pendent d'Informe econòmic



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.3 Els plans i programes sectorials i generals***

**MESURA**

1.3.2 Pla de Formació per als professionals dels Serveis Socials (2022-2026)

**Descripció**

Els processos profunds de canvi social i la crisi econòmica dels darrers anys han modificat els perfils professionals de l'atenció social. El Pla de Formació per als professionals dels Serveis Socials s'ha elaborat tenint en compte el canvi en la metodologia de la intervenció social, les necessitats de les persones ateses pels serveis i la detecció de les necessitats formatives dels i les professionals de l'atenció social.

**Objectius**

Dotar als i les professionals de l'atenció social d'eines i instruments tècnics per a la millora continuada de la professió amb la finalitat de promoure el benestar de les persones ateses.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social

**Temporalització**

Segon semestre 2022

**Evidències**

Pla de Formació per als professionals dels Serveis Socials (2022-2026) aprovat (Sí/No).

**Pressupost addicional estimat**

255.841,32 €



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.3 Els plans i programes sectorials i generals***

**MESURA**

1.3.3 Pla de Concerts de Serveis Socials 2023, 2024, 2025, 2026

**Descripció**

Correspon a la comunitat autònoma de les Illes Balears la configuració del sistema propi de serveis socials i establir un règim de concert diferenciat de la modalitat contractual per donar resposta a les necessitats dels col·lectius més desfavorits, assegurant la participació i la col·laboració de les entitats d'iniciativa social sense ànim de lucre de les Illes Balears en aquesta tasca. Entre altres, l'acció concertada és la figura de col·laboració entre el sector públic i el privat que més s'adequa als principis que han de regir el sistema de serveis socials

**Objectius**

Complementar el sistema públic i garantir una adequada equitat i qualitat de les prestacions incloses en la cartera de serveis socials

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació. Servei d'Equipaments de Serveis Socials.  
Direcció General d'Atenció a la Dependència

**Temporalització**

1er semestre 2023  
1er semestre 2024  
1er semestre 2025  
1er semestre 2026

**Evidències**

Pla de Concerts de Serveis Socials (2022) aprovat (Sí/No).  
Pla de Concerts de Serveis Socials (2023) aprovat (Sí/No).  
Pla de Concerts de Serveis Socials (2024) aprovat (Sí/No).  
Pla de Concerts de Serveis Socials (2025) aprovat (Sí/No).  
Pla de Concerts de Serveis Socials (2025) aprovat (Sí/No).

**Pressupost addicional estimat**

170.000.000,00 €



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.3 Els plans i programes sectorials i generals***

**MESURA**

1.3.4 Pla Autonòmic d'inspecció dels serveis socials a les Illes Balears (2021-2023)

**Descripció**

En els darrers anys, a les Illes Balears la xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i el conjunt d'atencions i de prestacions que la conformen s'han incrementat molt. La Inspecció dels serveis socials correspon als consells insulars i govern. En aquest sentit cal tenir un pla de comunitat autònoma que de manera coordinada dugui endavant la vigilància i control dels nivells de qualitat legalment establerts.

**Objectius**

Reforçar la qualitat de la xarxa de serveis socials d'atenció pública i privada de les Illes Balears mitjançant la planificació consensuada de les inspeccions dels serveis i dels dispositius que la integren;  
Formar de manera contínua respecte de la millora procedimental, normativa i el treball coordinat interadministratiu.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació. Servei d'Equipaments de Serveis Socials  
Consells Insulars

**Temporalització**

Ssegon semestre 2022

**Evidències**

Pla d'inspecció, actualització i millora de la xarxa de serveis socials d'atenció pública de la CAIB aprovat (Sí/No).

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.3 Els plans i programes sectorials i generals***

**MESURA**

1.3.5 Pla estratègic d'autonomia personal de les persones joves extutelades (2022-2025).

**Descripció**

Aquest Pla actualitza el marc referencial de les polítiques per a persones joves extutelades a les Illes Balears, desenvolupant accions i línies de treball que orientin les decisions polítiques i socials dins aquest àmbit, així com l'ordenació i racionalització de la producció dels serveis socials dirigides al mencionat col·lectiu, tenint en compte que es tracta d'un conjunt de joves que ha de fer front a un procés d'emancipació amb més dificultats afegides que la resta de joves.

**Objectius**

Facilitar la inclusió i la participació social del col·lectiu de persones joves extutelades mitjançant el suport, l'acompanyament i l'orientació en el procés vers la seva autonomia, maduració personal i professional.

**Unitats implicades**

Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies. Amb la participació d'equips de la Conselleria d'Educació i Formació Professional, del SOIB, fet de la mà de la FEIAB (Federació d'entitats d'atenció a la Infància de Balears)

**Temporalització**

Segon semestre 2022

**Evidències**

Pla estratègic d'autonomia personal de les persones joves extutelades (2021-2025) aprovat (Sí/No).

**Pressupost addicional estimat**

12.247.240,48 €



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.3 Els plans i programes sectorials i generals***

**MESURA**

1.3.6 Pla Sectorial de Dependència (2022-2026)

**Descripció**

El Pla Sectorial de Dependència a les Illes Balears cerca ordenar la cartera de serveis existents, alhora que pretén reforçar noves línies d'ajuda sobre la base d'un model d'atenció a les persones al seu entorn familiar, que potencii el desenvolupament i el manteniment de l'autonomia personal, retardi el desenvolupament individual i contribueixi a la integració i permanència de les persones al seu entorn habitual.

**Objectius**

Promoure l'autonomia personal de les persones en risc i en situació de dependència, provisionar-los dels suports necessaris perquè puguin viure al seus domicilis.  
Asegurar unes condicions de vida adequades a les persones cuidadores  
Ampliar i millorar els serveis residencials i de centre de dia per a persones dependents

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació Servei de Planificació  
Direcció General d'Atenció a la Dependència

**Temporalització**

Segon semestre 2022

**Evidències**

Pla Sectorial de Dependència (2022-2026) aprovat (Sí/No).

**Pressupost adicional estimat**

250.000.000,00€



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.3 Els plans i programes sectorials i generals***

**MESURA**

1.3.7 Pla Sectorial de Lluita contra la Pobresa (2022-2026)

**Descripció**

La pobresa és un fet multidimensional que requereix d'accions integral per poder reduir-la de manera significativa. Ara bé, sobre els impactes de la pobresa en la persona i la família els serveis socials podem implementar mesures que atenuï els efectes. Programes socials amb actuacions coordinades amb la resta d'administracions, el món local i les entitats del tercer sector social és part de la visió a incorporar a l'igual que procurar reduir el deteriorament personal fruit de la pobresa i de processos d'exclusió.

**Objectius**

Lluitar contra la exclusió mitjançant l'impuls de programes socials  
Impulsar polítiques per atendre a les persones que no disposen de mitjans per cobrir necessitats bàsiques  
Facilitar la cobertura de necessitats econòmiques dels col·lectius en situació de pobresa mitjançant prestacions econòmiques.

**Unitats implicades**

Direcció General de Serveis Socials

**Temporalització**

Segon semestre 2022

**Evidències**

Pla Sectorial de Pobresa (2022-2026) aprovat (Sí/No).

**Pressupost addicional estimat**

80.000.000,00€



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.3 Els plans i programes sectorials i generals***

**MESURA**

1.3.8 Pla Estratègic d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (PEAIA) (2023-2027).

**Descripció**

El Pla sectorial d'Infància i Adolescència és un instrument estratègic per atendre les necessitats socials, emocionals i de salut de la infància i l'adolescència. Té la voluntat d'acompanyar, des de les polítiques públiques, els infants i els adolescents, fent-los protagonistes dels seus entorns vitals, assegurar els seus drets bàsics, la igualtat d'oportunitats i la cohesió social.

**Objectius**

Identificar i atendre les necessitats específiques de la infància i l'adolescència  
Ofereix recursos d'acompanyament als professionals, les famílies i la comunitat per generar un desenvolupament positiu de la infància i l'adolescència.  
3. Fomentar els drets bàsics, la igualtat d'oportunitats i el benestar en aquesta etapa del cicle de la vida

**Unitats implicades**

Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies

**Temporalització**

Segon semestre 2022 i 1er semestre 2023

**Evidències**

Pla Estratègic d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (PEAIA), (2023-2027) aprovat (Sí/No).

**Pressupost adicional estimat**

Pendent d'Informe econòmic





**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.3 Els plans i programes sectorials i generals***

**MESURA**

1.3.9 Pla d'equipaments de Serveis Socials (2022-2026)

**Descripció**

Les anàlisis sociodemogràfiques i de l'estat del sistema de serveis socials indiquen que el parc assistencial actual és insuficient per donar resposta a les necessitats socials. A més, l'envelliment de la població i una major complexitat social fan que augmenti la demanda de recursos assistencials. Per tant, és necessari definir les línies d'actuació que cal desenvolupar per afrontar les necessitats actuals i les necessitats futures en les millors condicions.

**Objectius**

Optimitzar els recursos existents  
Avançar cap a la construcció i adaptació de centres

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social

**Temporalització**

2on semestre 2022  
1er semestre 2023

**Evidències**

Pla d'Equipaments de Serveis Socials (2022-2026) aprovat (Sí/No).

**Pressupost addicional estimat**

Pendent d'Informe econòmic



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.3 Els plans i programes sectorials i generals***

**MESURA**

1.3.10 Pla de finançament de Serveis Socials Comunitaris Bàsics de les Illes Balears (2022-2024)

**Descripció**

Es fa necessari establir el marc de col·laboració entre la Conselleria d'Afers Socials i Esports i els Consells Insulars pel finançament del conjunt de les prestacions dels serveis socials comunitaris bàsics a les respectives illes per els propers anys, dels quals en són titulars les entitats locals.

**Objectius**

Mantenir i desenvolupar una xarxa de SSCB, gestionada per les entitats locals,  
Garantir un nivell mínim de prestacions homogènies  
Arribar a un escenari de compliment de les ràtios  
Donar suport a les despeses derivades de les intervencions professionals  
Millorar les instal·lacions dels centres de serveis socials comunitaris.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social, Consells Insulars i Ajuntaments

**Temporalització**

2on semestre 2022

**Evidències**

Pla de Finançament dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics de les Illes Balears (2022-2024) aprovat (Sí/No).

**Pressupost addicional estimat**

40.235.594,46 € (2022-2024)



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.3 Els plans i programes sectorials i generals***

**MESURA**

1.3.11 Pla de Qualitat del sistema balear de Serveis Socials (2022-2026)

**Descripció**

El Pla de qualitat dels serveis socials de les Illes Balears (PQSS) s'emmarca en el Pla estratègic de serveis socials de les Illes Balears 2022-2026 (III PESS), i ho fa partint de la premissa que la qualitat té un paper central en aquest important instrument de planificació del Sistema de serveis socials. És l'instrument bàsic per assegurar el desenvolupament i l'aplicació dels criteris de qualitat,.

**Objectius**

Fomentar la formació continuada, la innovació i la millora continuada de les activitats i les prestacions socials  
Fomentar l'estabilitat laboral del personal professional  
Promoure la màxima participació de tots els sectors implicats per la millora de la qualitat

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social

**Temporalització**

1er semestre 2023

**Evidències**

Pla de Qualitat del sistema balear de Serveis Socials (2022-2026) aprovat (Sí/No).

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.4 Impuls de la iniciativa del tercer sector***

**MESURA**

1.4.1 Promoció del treball en xarxa amb el tercer sector impulsant la creació de la Mesa del Tercer Sector.

**Descripció**

La llei 2/2018, de 20 de maig, del tercer sector d'acció social de les illes Balears, preveu la col·laboració estable en el disseny, provisió, execució i avaluació de les polítiques socials entre el tercer sector i l'administració pública. La definició d'un mecanisme que ordeni i reguli aquesta col·laboració apareix com a una mesura necessària i útil per dur endavant la voluntat del legislador expressada a la llei mencionada.

**Objectius**

Crear i posar en funcionament la Mesa del Tercer Sector d'Acció Social.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació

**Temporalització**

Anys 2023 i 2024

**Evidències**

Resolució/Acord de creació  
Convocatòries de Mesa anuals

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.4 Impuls de la iniciativa del tercer sector***

**MESURA**

1.4.2 Reforç de la participació efectiva de les entitats del tercer sector mitjançant els òrgans col·legiats de coordinació a l'abast de l'Administració

**Descripció**

La llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, contempla espais consultius per la governança del sistema de serveis socials: els Consells de Serveis Socials al seu nivell autonòmic, insular i local. Transcorreguts més de 13 anys des de l'entrada en vigor de la nostra llei de serveis socials el funcionament dels Consells de serveis socials és desigual en el conjunt de les illes i molts pocs ajuntaments l'han posat en funcionament.

**Objectius**

Dinamitzar la recuperació i/o posta en funcionament dels consells de serveis socials al tres nivells administratius amb presència de les entitats del tercer sector a cada nivell administratiu.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació

**Temporalització**

Anys 2023, 2024, 2025 i primer semestre 2026

**Evidències**

Evolució anual del nombre de Consells de serveis socials convocats per administració.  
Evolució del nombre d'entitats que participen als consells de serveis socials de les diferents administracions.

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional

**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.4 Impuls de la iniciativa del tercer sector***

**MESURA**

1.4.3 Reforç del procés de concertació a les entitats prestadores de serveis socials per tal dotar d'estabilitat pressupostària als Serveis de la Xarxa

**Descripció**

La xarxa pública de serveis socials, inclosa la xarxa de dependència, està formada pels serveis gestionats directament per les administracions de les Illes però també per tots aquells gestionats per entitats que concerten amb l'administració un determinat servei social. Reforçar la formulació dels tipus de plecs, reforçar l'autorització i acreditació i donar a conèixer a totes les administracions la via de la concertació permetrà el reforç de les entitats del tercer sector.

**Objectius**

Generalitzar l'ús del concert, com a modalitat de provisió de serveis socials externa, entre els tres nivells administratius de Balears.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació.  
Departament Jurídic de la Conselleria

**Temporalització**

Segon semestre 2022, 2023, 2024, 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Evolució anual del nombre de concerts per administracions  
Nombre d'espais de formació/informació mantinguts amb personal de les administracions  
Nombre de Mòduls de serveis tipus oferits

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.4 Impuls de la iniciativa del tercer sector***

**MESURA**

1.4.4 Impuls a l'estabilitat reconvertint subvencions en acció concertada

**Descripció**

La participació dels usuaris i professionals en forma d'associacions en la gestió dels serveis socials és una característica pròpia del sistema de serveis socials. Associada a aquesta característica que dona dinamisme i capacitat d'autocrítica al sistema ha vingut també la de gestió a través de subvencions propiciant inestabilitat laboral i de serveis, serveis socials d'autor i altres condicions negatives. La concertació permet ordenar, donar estabilitat laboral i de servei. Cal anar passant de subvenció a concert.

**Objectius**

Transferir el 70% dels recursos econòmics de subvencions a concertació.  
Modular les subvencions per a poder oferir Concertació.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació i la resta de DDGG de la Conselleria

**Temporalització**

Segon semestre 2022, 2023, 2024, 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

% anual disminuït en subvencions  
% anual incrementat en concertació  
Nombre de tipus de concerts nous

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.4 Impuls de la iniciativa del tercer sector***

**MESURA**

1.4.5 Incorporació del serveis que presten el Tercer Sector als Sistemes d'Informació dels Serveis Socials

**Descripció**

La Xarxa Pública de Serveis Socials està formada pels serveis socials de gestió directe i els concertats. El sistema d'informació dels serveis socials ha d'incorporar la gestió de tots els serveis socials públics incorporant els serveis concertats.

**Objectius**

Incorporar al Sistema d'informació de serveis socials als serveis prestats per concert

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació + Altres DDGG

**Temporalització**

Segon semestre 2024, 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Incorporació de les dades al CORE i resta d'aplicatius del Sistema

**Pressupost adicional estimat**

2.000.000,00 €





**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.5 El sistema d'informació dels serveis socials***

**MESURA**

1.5.1 Digitalització en un sol sistema d'informació de tots els serveis socials que formen part de la xarxa pública

**Descripció**

La prestació de serveis socials es distribueix entre múltiples agents que formen part del sistema. Quasibé cada servei compta amb el seu sistema de registre, de manera que existeix una gran dispersió d'informació, és difícil tenir una visió unificada i fer l'explotació de dades comparables. És per això que en aquest període es començaran a desenvolupar les eines tecnològiques i els continguts necessaris per construir la Història Social Única electrònica per mostrar la informació rellevant per a entitats i professionals i la que requereixen les unitats de planificació, concretada en un quadre de comandament.

**Objectius**

Permetre que les persones que treballen als serveis socials tinguin una imatge de conjunt de la trajectòria social de cada persona usuària.  
Aconseguir obtenir dades agregades d'atenció fiables i comparables que permetin dur a terme una anàlisi per a la millora i planificació de serveis.  
Agilitzar el procés d'obtenció d'informació, individual o agregada.  
Homogeneïtzar les metodologies de registre per poder dur a terme l'agregació de dades generades per diferents usuaris i institucions.

**Unitats implicades**

Govern Balear  
Consell Insulars  
Ajuntaments

**Temporalització**

Segons semetre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

El Pla Director per a la construcció de la Història Social Única electrònica constituirà la guia del procés de construcció durant els anys que comprèn aquest Pla. Les evidències seràn la consecució de tasques establertes al Pla Director en el calendari acordat

**Pressupost addicional estimat**

7.416.776,00 €



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.5 El sistema d'informació dels serveis socials***

**MESURA**

1.5.2 Impuls a la transparència de la informació

**Descripció**

La transparència és un dels principis fonamentals de l'actuació dels poders públics, en virtut del qual l'Administració ha de fer pública la informació necessària perquè la ciutadania pugui participar en els assumptes públics i controlar que l'Administració reti comptes de la seva actuació.

És per això que des del Servei de Planificació Social del Govern de les Illes Balears s'ampliarà, durant aquest període, el volum, la periodicitat i el tipus d'informació relativa al Sistema de Serveis Socials. Addicionalment, s'incorporarà informació relativa a l'avaluació d'alguns elements del sistema.

**Objectius**

Millorar la transparència i la informació pública del Sistema de serveis socials. Donar a conèixer a la ciutadania i als professionals els serveis socials, les seves fites, resultats i avaluació.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social

**Temporalització**

Explotació estadística. Mensual 2022-2026 Estadística per dimensió. Anual 2022-2026 Informe estat sistema. Semestral 2023-2026 Indicadors municipals. Anual 2022-2026 Informe d'avaluació RESOGA. 2023

**Evidències**

Publicacions als web de la Conselleria d'Afers Socials

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.6 Reforç de la coordinació entre administracions: vertical i horitzontal***

**MESURA**

1.6.1 Reforç de la col·laboració i coordinació interadministrativa mitjançant la Conferència Sectorial dels Serveis Socials i altres òrgans de participació i assessorament per tal d'arribar a acords sobre matèries comunes. (Consell de Coordinació de Benestar Social, Comitè d'Avaluació de Necessitats Socials, Comitè d'Ètica)

**Descripció**

La formalització dels espais de coordinació en tots els nivells de les administracions públiques és indispensable per garantir l'estabilitat i el compromís institucional en l'àmbit dels serveis socials.  
La Conselleria d'Afers Socials també ha de vetllar per garantir la coordinació i la integració adequades del sistema de serveis socials amb altres sistemes que contribueixen al benestar de les persones i, també, amb persones expertes professionals acadèmiques, d'adoptant les mesures necessàries en relació amb això.

**Objectius**

Dinamitzar la coordinació interadministrativa mitjançant la Conferència Sectorial i de les polítiques públiques intersectorial mitjançant el Consell de Coordinació de Benestar Social  
Dinamitzar la col·laboració de l'administració amb persones expertes, col·legis professionals, universitat... mitjançant el Comitè d'Avaluació de Necessitats Socials i el Comitè d'Ètica

**Unitats implicades**

Conselleria d'Afers Socials i Esports  
Consells Insulars  
Ajuntaments  
Entitats Socials

**Temporalització**

Segons semetre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Nombre de sessions anuals  
Nombre de grups de treball creats per tal de coordinar polítiques públiques

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.6 Reforç de la coordinació entre administracions: vertical i horitzontal***

**MESURA**

1.6.2 Revisió i definició de protocols de derivació de casos dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics als Serveis Especialitzats

**Descripció**

Es fa necessari incrementar la cooperació amb les entitats socials i amb les administracions competents per obtenir més efectivitat, eficàcia i eficiència, tants dels serveis socials comunitaris com dels serveis socials especialitzats.

**Objectius**

Crear circuits d'actuació que permeti agilitzar i dotar d'eficàcia les actuacions. Afavorir la derivació dels casos als recursos especialitzats.

**Unitats implicades**

Conselleria Afers Socials i Esports  
Consells Insulars  
Ajuntaments

**Temporalització**

1er Semestre 2024

**Evidències**

Protocols de derivació de casos revisats (Sí/No)// Protocols derivació de casos definitis (Sí/No)

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional



## IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA

### *EIX: 1.6 Reforç de la coordinació entre administracions: vertical i horitzontal*

#### MESURA

1.6.3. Espais estables de coordinació serveis socials i sistema sanitari

#### Descripció

Els espais de coordinació han de permetre les actuacions conjuntes i integrades dels professionals, de manera que es treballi de manera col·laborativa i planificada i amb una visió única, per atendre a les persones que pateixen un problema de salut, social o relacionat amb l'autonomia personal en els següents àmbits d'actuació: centres residencials, centres d'atenció diürna i a l'entorn domiciliari, serveis socials comunitaris, i en l'àmbit de salut mental.

#### Objectius

Impulsar l'harmonització i l'extensió d' instruments de diagnòstic i avaluació comuns  
Definir competències en matèria de col·laboració horitzontal  
Garantir el contínuum assistencial

#### Unitats implicades

Conselleria d'Afers Socials i Esports  
Conselleria Salut i Consum

#### Temporalització

Inici el 2on semestre del 2024 i finalització el 2on semestre del 2025.

#### Evidències

Instruments de diagnòstic i avaluació comuns (Sí/No)

#### Pressupost addicional estimat

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.6 Reforç de la coordinació entre administracions: vertical i horitzontal***

**MESURA**

1.6.4 Espais estables de coordinació serveis socials i treball

**Descripció**

Davant situacions de vulnerabilitat i risc d'exclusió social, cal garantir una atenció tan integrada com sigui possible per tal d'aconseguir itineraris laborals d'èxit per tal de fomentar l'ocupació en els col·lectius vulnerables. Una menció especial mereix l'abandonament escolar i formatiu prematur dels joves.

**Objectius**

Impulsar l'harmonització i l'extensió d'instruments de diagnòstic i avaluació comuns  
Definir competències en matèria de col·laboració horitzontal  
Garantir el contínuum assistencial

**Unitats implicades**

Conselleria d'Afers Socials i Esports  
Conselleria de Model Econòmic, Turisme i Treball

**Temporalització**

Inici el 1er semestre del 2025 i finalització el 1er semestre del 2026.

**Evidències**

Instruments de diagnòstic i avaluació comuns (Sí/No)

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.6 Reforç de la coordinació entre administracions: vertical i horitzontal***

**MESURA**

1.6.5 Espais estables de coordinació serveis socials i serveis d'habitatge

**Descripció**

En situacions de persones sense llar cal acompanyament i seguiment de la persona sense llar durant tot el procés d'accés a l'habitatge amb una mirada integral de l'atenció.

**Objectius**

Impulsar l'harmonització i l'extensió d'instruments de diagnòstic i avaluació comuns  
Definir competències en matèria de col·laboració horitzontal  
Garantir el contínuum assistencial

**Unitats implicades**

Conselleria d'Afers Socials i Esports  
Conselleria Mobilitat i Habitatge

**Temporalització**

Inici el 2on semestre del 2024 i finalització el 2on semestre del 2025.

**Evidències**

Instruments de diagnòstic i avaluació comuns (Sí/No)

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.6 Reforç de la coordinació entre administracions: vertical i horitzontal***

**MESURA**

1.6.6 Espais estables de coordinació serveis socials i el sistema judicial

**Descripció**

És necessari iniciar la definició de models d'atenció integrada estructurada entre el sistema de serveis socials i el sistema judicial per tal de facilitar la intervenció dels professionals dels sistemes, protegir la dimensió dels serveis socials i garantir un contínuum assistencial

**Objectius**

Impulsar l'harmonització i l'extensió d'instruments de diagnòstic i avaluació comuns  
Definir competències en matèria de col·laboració horitzontal  
Garantir el contínuum assistencial

**Unitats implicades**

Conselleria d'Afers Socials i Esports  
Sistema judicial

**Temporalització**

Inici el 1er semestre del 2025 i finalització el 1er semestre del 2026.

**Evidències**

Instruments de diagnòstic i avaluació comuns (Sí/No)

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional





**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.6 Reforç de la coordinació entre administracions: vertical i horitzontal***

**MESURA**

1.6.7 Espais estables de coordinació entre serveis socials i el sistema educatiu

**Descripció**

És necessari iniciar la definició de models d'atenció integrada estructurada entre el sistema de serveis socials i el sistema educatiu per tal de facilitar la intervenció dels professionals dels sistemes, protegir la dimensió dels serveis socials i garantir un contínuum assistencial

**Objectius**

Impulsar l'harmonització i l'extensió d'instruments de diagnòstic i avaluació comuns  
Definir competències en matèria de col·laboració horitzontal  
Garantir el contínuum assistencial

**Unitats implicades**

Conselleria d'Afers Socials i Esports  
Conselleria d'Educació i Formació Professional

**Temporalització**

Inici el 1er semestre del 2024 i finalització el 1er semestre del 2025.

**Evidències**

Instruments de diagnòstic i avaluació comuns (Sí/No)

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional

**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.7 La formació permanent i la investigació***

**MESURA**

1.7.1 Creació de la Comissió de formació continuada dins l'àmbit dels serveis socials

**Descripció**

Es tracta de reconèixer la formació continuada d'interès en l'àmbit dels serveis socials que es duu a terme per part dels serveis socials que integren la Xarxa de Serveis Socials d'atenció Pública de les Illes Balears, és a dir, tant els de titularitat pública, com els de titularitat privada acreditats i contractats per l'administració, però també, dels serveis socials de titularitat privada que participen en l'acció social i com a tal compleixen amb la normativa vinculada.

**Objectius**

Determinar els criteris i els requisits per a la concessió del reconeixement de la Formació Continuada d'Interès en l'Àmbit dels Serveis Socials.

Determinar els mecanismes per concedir el reconeixement de formació de la Formació Continuada d'Interès en l'Àmbit dels Serveis Socials.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació.  
Secretaria General. Serveis jurídics

**Temporalització**

Primer semestre 2023

**Evidències**

Aprovació i publicació al BOIB del decret que regula el reconeixement de la formació continuada en l'àmbit dels serveis socials i es crea la comissió de formació continuada en dita matèria

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.7 La formació permanent i la investigació***

**MESURA**

1.7.2 Disseny oferta formativa continuada basada en la detecció de necessitats formatives

**Descripció**

La Conselleria d'Afers Socials promou programes de formació professional orientats a la millora de competències professionals amb la intenció de respondre a les necessitats del sector. L'oferta formativa de la Conselleria es concreta en programes de formació de caire sectorial focalitzats en l'àmbit dels serveis socials

**Objectius**

Respondre als requeriments de productivitat i competitivitat de les persones treballadores dins l'àmbit dels serveis socials  
Respondre a les necessitats d'adaptació als canvis dels serveis socials  
Promoure el desenvolupament personal dels treballadors i treballadores del sector

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació.  
Escola Balear d'Administracions Públiques (EBAP).  
Ministeri de Drets Socials i Agenda 2030.

**Temporalització**

Segon semestre 2022  
Segon semestre 2023  
Segon semestre 2024  
Segon semestre 2025

**Evidències**

Publicació del pla de formació sectorial anual de l'EBAP (que integrarà les propostes formatives de la Conselleria).  
Publicació de l'oferta formativa anual de l'INAP

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.7 La formació permanent i la investigació***

**MESURA**

1.7.3 Suport a les persones investigadores per a la difusió de resultats de treballs de recerca en l'àmbit dels serveis socials

**Descripció**

La llei de serveis socials, determina dins el capítol VIII, la necessitat d'adoptar les mesures per a fomentar el desenvolupament i la promoció de la recerca i la innovació dins l'àmbit dels serveis socials. Per tal motiu, la Conselleria d'Afers Socials i Esports promou una convocatòria per donar suport a les es persones investigadores, residents a les Illes Balears, que treballen en l'àmbit universitari, de les administracions públiques o del tercer sector, per incentivar el desenvolupament de projectes d'investigació, estudi o recerca

**Objectius**

Incentivar el desenvolupament de projectes d'investigació estudi o recerca que tenguin per finalitat contribuir al coneixement de la realitat actual en l'àmbit dels serveis socials. Donar a conèixer els resultats de les produccions investigadores mitjançant el finançament de la publicació i difusió

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació

**Temporalització**

Segons semetre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Publicació de la convocatòria de subvencions per al foment de la investigació, l'estudi o la recerca i la difusió de resultats de treballs de recerca en l'àmbit dels serveis socials  
Nombre de projectes subvencionats

**Pressupost addicional estimat**

100.000,00 €



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.7 La formació permanent i la investigació***

**MESURA**

1.7.4 Establir aliances amb centres universitaris per promoure la investigació en matèria d'intervenció social

**Descripció**

La Llei 4/2009, d'11 de juny, a l'article 99 tracta la col·laboració en la recerca en l'àmbit dels serveis socials, aquesta col·laboració i coordinació pot ser amb centres d'investigació públics i privats, amb les universitats i les obres socials de les caixes d'estalvis. Igualment a l'art. 98, es determina que les administracions públiques en el marc de les seves competències en matèria de serveis socials han d'impulsar la recerca científica i la innovació tecnològica en l'àmbit dels serveis socials.

**Objectius**

Signar convenis de col·laboració amb Universitats i/o centres d'investigació social per a conèixer els treballs d'innovació social  
Col·laborar en el finançament de projectes innovadors i experimentals

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació  
Centres Universitaris.

**Temporalització**

Primer semestre 2024

**Evidències**

Nombre de documents de formalització entre l'administració i els centres universitaris per promoure la investigació social. Acords de col·laboració i/o signatura de convenis.  
Nombre de projectes innovadors i/o experimentals subvencionats

**Pressupost addicional estimat**

250.000,00 €



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.7 La formació permanent i la investigació***

**MESURA**

1.7.5 Adaptació de processos de reconeixement de l'experiència laboral (habilitacions professionals, acreditació i validació de l'experiència laboral) a la normativa estatal

**Descripció**

La Conselleria d'Afers Socials i Esports té assumida la funció d'acreditar al personal que treballa en els centres i serveis per a gent gran i/o persones amb diversitat funcional, mitjançant la comprovació dels requisits que estableix l'Acord de 19 d'octubre de 2017, pel qual es modifica parcialment l'Acord del Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

**Objectius**

Acreditar a les persones que reuneixen els requisits per a treballar en centres i serveis d'atenció a la gent gran i/o amb diversitat funcional.  
Respondre als requeriments del Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència sobre l'acreditació de centres i serveis.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació  
Direcció General d'Atenció a la Dependència

**Temporalització**

Transició progressiva cap al nou model d'atenció que ha de culminar el 31 de desembre de 2029.

**Evidències**

Nombre de certificats d'habilitacions professionals lliurades a l'any.  
Nous Acords de Consell Territorial del SAAD (darrer acord 28 de juny de 2022).

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.7 La formació permanent i la investigació***

**MESURA**

1.7.6 Impuls als programes de suport, de capacitació contínua i d'autocura de les persones cuidadores informals

**Descripció**

Dur a terme activitats formatives, tallers grupals, col·loquis adreçats a les persones cuidadores informals. Tractar temàtiques relacionades amb la cura i atenció a les persones en situació de discapacitat i/o dependència. Donar suport al rol de la persona cuidadora no professional.

**Objectius**

Prevenir situacions d'esgotament físic i psicològic de les persones cuidadores informals. Millorar la qualitat de vida de les persones majors en situació de dependència i/o discapacitat.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació. Servei de Planificació.  
Direcció general d'Atenció a la Dependència.  
Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència.

**Temporalització**

Segon semestre 2022  
Segon semestre 2023  
Segon semestre 2024  
Segon semestre 2025

**Evidències**

Nombre de col·laboracions de les unitats implicades per a dissenyar les accions.  
Nombre d'activitats formatives, tallers, col·loquis desenvolupats, adreçats a les persones cuidadores no prof.  
Nombre de persones participants.

**Pressupost addicional estimat**

Pendent informe econòmic



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.7 La formació permanent i la investigació***

**MESURA**

1.7.7 Establir processos de reconeixement de les accions formatives de formació continuada en l'àmbit de la intervenció social que duen a terme organitzacions del Tercer Sector Social de les Illes Balears

**Descripció**

Regular la concessió, per la Conselleria d'Afers Socials i Esports, del reconeixement de la formació continuada d'interès en l'àmbit dels serveis socials a les activitats de formació continuada que tinguin per objecte contribuir a la gestió i la difusió del coneixement en l'àmbit dels serveis socials i promoure la qualitat de la formació

**Objectius**

Fomentar la millora contínua de la capacitat tècnica, dels recursos metodològics i organitzatius de les entitats del Tercer sector.  
Promoure Sistemes de Qualitat i de reconeixement de la formació continuada d'interès en l'àmbit dels serveis socials.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació

**Temporalització**

Anual 2023

**Evidències**

Publicació al BOIB del decret que regula la concessió del reconeixement de la formació continuada d'interès en l'àmbit dels serveis socials a les entitats organitzadores de formació.

**Pressupost addicional estimat**

28.857,60€





**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 1.7 La formació permanent i la investigació***

**MESURA**

1.7.8 Creació espai web per donar a conèixer tota la oferta formativa dels Sistema de Serveis Socials

**Descripció**

Creació d'un espai web de referència pels professionals tant del sistema públic de serveis socials com pels de les entitats del tercer sector, que aglutini tota l'oferta formativa dins l'àmbit dels serveis socials, i que a més a més, sigui un portal on es recullin les necessitats formatives dels professionals dels serveis socials, amb la finalitat de dissenyar programes formatius en base a la detecció de necessitats.

**Objectius**

Consolidar un espai web de referència per als professionals dels serveis socials en temes de formació.

Donar resposta a les necessitats formatives de manera conjunta i coordinada, evitant duplicitats de cursos i/o accions formatives, així com, coincidències en les dates de celebració, etc...

Difondre l'oferta formativa en l'àmbit dels serveis socials.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipament i Formació

Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies.

Direcció Gener d'Atenció i Suport a la Dependència.

Universitat Illes Balears

Col·legis professionals.

Entitats organitzadores de formació en l'àmbit dels serveis socials.

**Temporalització**

Anys 2023 i 2024

**Evidències**

Portal web amb la publicació de l'oferta formativa vigent.

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
ENFORTIMENT DE LA COMUNITAT COM ESPAI DE VIDA**



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
ENFORTIMENT DE LA COMUNITAT COM ESPAI DE VIDA**

***EIX: 2.1 Enfortint els teixits associatius***

**MESURA**

2.1.1 Impulsar i donar suport a la tasca que dur a terme el teixit associatiu a les dinàmiques comunitàries del territori

**Descripció**

L'article 4 de la Llei 4/2009 esmenta, entre els principis rectors dels serveis socials, la participació cívica i indica que els poders públics han de promoure i garantir la participació de les persones, els grups i les entitats en el funcionament del sistema. L'article 90 de la Llei 4/2009 estableix que les administracions públiques de les Illes Balears i els ens locals competents en matèria de serveis socials poden atorgar subvencions i altres ajuts a les entitats d'iniciativa social per coadjuvar en el compliment de les seves activitats de serveis socials.

**Objectius**

Posar a disposició de les associacions subvencions destinades a l'enfortiment de les capacitats del teixit associatiu.  
Posar a la seva disposició espais o locals per a desenvolupar les seves accions i els seus projectes.  
Visibilitzar la participació ciutadana en la vida local  
Elaborar i aprovar programes de foment del voluntariat i associacionisme.

**Unitats implicades**

Direcció General de Serveis Socials  
Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació

**Temporalització**

Segons semetre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Pla Estratègic de Subvencions de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (2021-2023).

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
ENFORTIMENT DE LA COMUNITAT COM ESPAI DE VIDA**

***EIX: 2.1 Enfortint els teixits associatius***

**MESURA**

2.1.2 Suport a les federacions d'entitats de serveis socials

**Descripció**

L'article 4 de la Llei 4/2009 esmenta, entre els principis rectors dels serveis socials, la participació cívica i indica que els poders públics han de promoure i garantir la participació de les persones, els grups i les entitats en el funcionament del sistema.

L'article 90 de la Llei 4/2009 estableix que les administracions públiques de les Illes Balears i els ens locals competents en matèria de serveis socials poden atorgar subvencions i altres ajuts a les entitats d'iniciativa social per coadjuvar en el compliment de les seves activitats de serveis socials.

**Objectius**

Potenciar la convocatòria de subvencions destinades a finançar les despeses ordinàries de funcionament de les federacions, les confederacions i les unions d'entitats sense ànim de lucre d'àmbit suprainsular que duen a terme programes de l'àmbit social.

**Unitats implicades**

Direcció General de Serveis Socials

**Temporalització**

Anual. Segons semestre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Increment del pressupost destinat a la financiació de despeses ordinàries de funcionament de federacions, confederacions i unions d'entitats sense ànim de lucre d'àmbit suprainsular que duen a terme programes de l'àmbit social

**Pressupost addicional estimat**

2.800.000,00€



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
ENFORTIMENT DE LA COMUNITAT COM ESPAI DE VIDA**

***EIX: 2.2 La vida comunitària com a objecte d'intervenció***

**MESURA**

2.2.1 Foment la interacció de la persona amb el seu entorn i establir com a prioritat el manteniment de les persones al seu entorn comunitari

**Descripció**

L'article 4 de la Llei 4/2009, d'11 juny, de serveis socials de les Illes Balears estableix com uns dels principis rectors dels serveis socials promoure la intervenció en l'àmbit comunitari amb la voluntat de prioritzar les accions preventives i d'aconseguir processos d'inserció social íntimament lligats a l'entorn social i més proper a la ciutadania.

**Objectius**

Reforçar el vincle entre la persona i la seva xarxa comunitària.  
Augmentar la integració social de tots els col·lectius que habiten en un territori determinat.  
Augmentar la vida social i associativa de la comunitat.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Formació i Equipaments.  
Consell insulars  
Entitats locals

**Temporalització**

Anual. Segons semestre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Seguiment**

Anualment mitjançant el Pla de finançament SSCB

**Evidències**

Accions comunitàries justificades dins el Pla de finançament SSCB

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
ENFORTIMENT DE LA COMUNITAT COM ESPAI DE VIDA**

***EIX: 2.2 La vida comunitària com a objecte d'intervenció***

**MESURA**

2.2.2 Impuls als programes d'intervenció comunitària des de l'atenció primària

**Descripció**

L'article 6 de Decret 48/2011, de 13 de maig, pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics estableix dins l'àmbit funcional dels serveis socials comunitaris bàsics, l'elaboració d'un pla d'intervenció comunitària per a la seva zona bàsica que ha de permetre desenvolupar projectes comunitaris adreçats a persones o grups en situació de risc social, projectes de suport a entitats, i actuacions de prevenció i de reinserció.

**Objectius**

Impulsar la planificació estratègica i operativa de les polítiques socials municipals a través dels plans d'intervenció comunitària.

Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació social de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Formació i Equipaments  
Consells insulars  
Entitats locals

**Temporalització**

Anual. Segons semestre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Plans d'intervenció comunitària municipals i Pla Finançament SSCB

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
ENFORTIMENT DE LA COMUNITAT COM ESPAI DE VIDA**

***EIX: 2.2 La vida comunitària com a objecte d'intervenció***

**MESURA**

2.2.3 Reforç econòmic del pla de finançament per a projectes singulars i programes d'intervenció comunitària

**Descripció**

El títol VI de la Llei 4/2009, d'11 juny, de serveis socials de les Illes Balears regula el finançament del sistema públic de serveis socials, coresponsabilitat del Govern de les Illes Balears, dels consells insulars i de les entitats locals.

El 16 de febrer de 2022, a la Conferència Sectorial de Serveis Socials de les Illes Balears es va acordar el Pla de Finançament que conté els criteris i els imports de distribució pels anys 2022, 2023 i 2024 que per part del Govern de les Illes Balears financen els serveis socials comunitaris bàsics.

**Objectius**

Fomentar la polivalència dels professionals de les Unitats de Treball Social (UTS) mitjançant el finançament de les activitats incloses en els seus projectes d'intervenció comunitària.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Formació i Equipaments  
Consells insulars  
Entitats locals

**Temporalització**

Anual. Segons semestre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Pla Finançament SSCB

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
ENFORTIMENT DE LA COMUNITAT COM ESPAI DE VIDA**

***EIX: 2.3 Generalització de l'acció preventiva i de promoció***

**MESURA**

2.3.1 Impuls a accions i projectes que millorin l'autonomia de les persones amb una xarxa de suport relacional feble o inexistent

**Descripció**

A l'article 6 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, estableix que són destinatàries dels serveis socials, amb caràcter prioritari, les persones que estiguin, entre altres, en situació de vulnerabilitat, exclusió i aïllament socials.  
A l'article 90 estableix que les administracions públiques de les Illes Balears i els ens locals competents en matèria de serveis socials poden atorgar subvencions i altres ajuts a les entitats d'iniciativa social per coadjuvar en el compliment de les seves activitats de serveis socials.

**Objectius**

Impulsar convocatòries de subvencions destinades a entitats privades sense ànim de lucre destinades a accions i projectes de lluita contra l'aïllament i la soledat no volguda, que posi en relació el teixit associatiu, les xarxes comunitàries i veïnals i els recursos del sistema.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Formació i Equipaments  
Direcció de Serveis Socials

**Temporalització**

Anual. Segons semestre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Nombre d'accions i projectes impulsats

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional





**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
ENFORTIMENT DE LA COMUNITAT COM ESPAI DE VIDA**

***EIX: 2.3 Generalització de l'acció preventiva i de promoció***

**MESURA**

2.3.2 Impuls a les intervencions a la comunitat destinades a reforçar l'autonomia personal i retardar la dependència (suport a les llars, habitatges amb serveis, teràpia ocupacional, suport a cuidadors familiars, ajuts tècnics...)

**Descripció**

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, estableix entre els principis rectors dels serveis socials, el foment de l'autonomia persona dins la unitat de convivència que desitgin.

A l'article 90 estableix que les administracions públiques de les Illes Balears i els ens locals competents en matèria de serveis socials poden atorgar subvencions i altres ajuts a les entitats d'iniciativa social per coadjuvar en el compliment de les seves activitats de serveis socials.

**Objectius**

Impulsar convocatòries de subvencions destinades a entitats privades sense ànim de lucre que desenvolupen projectes en matèria de serveis d'atenció, prevenció i promoció de l'autonomia personal

**Unitats implicades**

Direcció General d'Atenció a la Dependència

**Temporalització**

Anual. Segons semestre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Increment del Nombre de projectes subvencionats mitjançant convocatòria de subvencions

Increment pressupostari respecte a convocatòries anteriors

**Pressupost addicional estimat**

2.250.000,00 €



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
ENFORTIMENT DE LA COMUNITAT COM ESPAI DE VIDA**

***EIX: 2.3 Generalització de l'acció preventiva i de promoció***

**MESURA**

2.3.3 Reforçar la intervenció preventiva en la infància i l'adolescència per tal d'actuar a temps en casos de risc lleu o moderat

**Descripció**

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, en l'article 4 estableix com a funcions dels serveis socials comunitaris, la intervenció en els nuclis familiars o de convivència en situació de necessitat social, especialment si hi ha menors.  
La Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, estableix en l'article 107 que les actuacions en situació de risc corresponen als serveis socials comunitaris en l'àmbit territorial respectiu i en coordinació amb els serveis socials específics i especialitzats.

**Objectius**

Suport al finançament de les actuacions materials, tècniques i jurídiques per a poder exercir les declaracions de risc previstes al títol IV de la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la Infància i Adolescència per part dels serveis socials municipals.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Formació i Equipaments  
Consells insulars  
Entitats locals

**Temporalització**

Anual. Segons semestre 2022, anys 2023 i 2024

**Evidències**

Pla Finançament SSCB

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.1 El binomi necessitat-recurs. La planificació***

**MESURA**

3.1.1 Elaboració de diagnòstics de necessitats de la població com a informació de partida per ordenar i avaluar els serveis socials

**Descripció**

Es fa necessari comptar amb diagnòstics de necessitats incorporant sistemes d'avaluació que ens permetin rendir comptes, millorar els serveis i planificar adequant-ho a les necessitats.

**Objectius**

Elaborar diagnòstic de necessitats.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social

**Temporalització**

Segon semestre 2022  
Segon semestre 2023  
Segon semestre 2024  
Segon semestre 2025

**Evidències**

Diagnòstics elaborats (sí/no).

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.1 El binomi necessitat-recurs. La planificació***

**MESURA**

3.1.2 Definició de l'ordenació territorial de la planificació dels serveis socials

**Descripció**

Es fa necessari disposar d'una planificació que s'articuli a partir de la xarxa social d'atenció primària, amb una cartera de serveis actualitzada, i que canviï l'enfocament metodològic per ordenar uns serveis integrats territorialment, més equitatius, més accessibles i eficients

**Objectius**

Incorporar a la planificació i a la cartera de serveis l'ordenació tenint en compte l'abast dels serveis socials bàsics i la complexitat.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social  
Consells Insulars  
Ajuntaments

**Temporalització**

Primer semestre 2023

**Evidències**

Planificació territorial i cartera de serveis amb els criteris d'ordenació territorial incorporats.

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.1 El binomi necessitat-recurs. La planificació***

**MESURA**

3.1.3 Elaboració d'objectius, estàndards de qualitat, indicadors i criteris d'avaluació dels processos i de resultats

**Descripció**

Comptar amb sistemes d'avaluació que ens permetin rendir comptes, millorar els serveis i planificar adequant-ho a les necessitats.

**Objectius**

Disposar d'objectius estàndards, catàleg d'indicadors i criteris que ens permetin fer una avaluació dels resultats.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social

**Temporalització**

Segon semestre 2022  
Segon semestre 2023  
Segon semestre 2024  
Segon semestre 2025

**Evidències**

Conjunt mínim d'indicadors amb estàndard per cadascun dels serveis indicats (sí/no)  
Resultats de la utilització.

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.1 El binomi necessitat-recurs. La planificació***

**MESURA**

3.1.4 Informar de l'activitat dels serveis socials d'una manera estructurada, permanent, fàcil i gratuïta, amb l'objectiu de fer més propera i transparent la seva gestió

**Descripció**

Cal que la Conselleria d'Afers Social i Esport es consolidi en el seu paper de referent en la difusió de dades i del coneixement que es generi en el marc de Sistema de serveis socials. Des de la Conselleria, mitjançant la creació d'un espai virtual, pretén donar suport a professionals del sector de les polítiques i serveis socials, ser un referent informatiu i documental per a la comunitat professional i potenciar la difusió de bases de dades

**Objectius**

Identificar i difondre les dades, el coneixement i les bones pràctiques que es generin en el marc del Sistema de serveis socials.

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social

**Temporalització**

Segons semestre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Es disposa d'un espai virtual on es fan públics els resultats de les intervencions en el marc dels serveis socials.

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.2 Igualar les cobertures per a tots els ciutadans***

**MESURA**

3.2.1 Impuls a l'accés a les prestacions socials de garantia d'ingressos: RESOGA, Renda d'emancipació i Complement de rendes de les Illes Balears a les pensions no contributives i ajudes extraordinàries

**Descripció**

És ben sabut que, les prestacions econòmiques, com la renda social garantida, la Renda d'emancipació, les ajudes extraordinàries i el Complement de rendes de les Illes Balears a les pensions no contributives tenen un fort valor integrador. Tenen un gran potencial preventiu per evitar processos de deteriorament social: eviten endeutaments, privacions de bens bàsics i afavoreixen l'autonomia de les famílies

**Objectius**

Facilitar la cobertura de necessitats econòmiques del col·lectiu en situació de pobresa mitjançant prestacions econòmiques que permetin fer front a diferents tipus de despeses de primera necessitat

**Unitats implicades**

Direcció General de Serveis Socials  
Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació

**Temporalització**

Segons semetre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Tràmits agilitats per a l'accés a les prestacions  
Ampliació del perfil de persones perceptores  
Increment informació relativa a drets i deures

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional





**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.2 Igualar les cobertures per a tots els ciutadans***

**MESURA**

3.2.2 Elaborar i mantenir de manera actualitzada el Mapa de necessitats socials de les Illes Balears

**Descripció**

El Mapa de necessitats socials de les Illes Balears s'entén com un instrument de planificació i gestió dels Serveis Socials que es complementa amb altres instruments de planificació com són el Pla Estratègic de serveis socials, els plans estratègics, el Pla d'Equipaments, la Cartera de prestacions i els instruments d'ordenació del sistema. El Mapa de necessitats socials de les Illes Balears és, en aquest sentit, una eina de planificació que ha de propiciar una distribució equitativa dels recursos i prestacions i ha de promoure el principi d'igualtat i de proximitat de provisió i accés a les prestacions de tota la població.

**Objectius**

Desenvolupar un Mapa de necessitats socials com a instrument de planificació  
Donar a conèixer l'eina  
Actualitzar anualment del Mapa de necessitats socials

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació

**Temporalització**

Any 2023. Actualització a principis del 2024, i així a principis de cada any

**Evidències**

Eina «Mapa de necessitats socials» publicat a la web de la conselleria  
Actualització anual del Mapa

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.2 Igualar les cobertures per a tots els ciutadans***

**MESURA**

3.2.3 Reforç de les polítiques que permetin igualar en estàndard de cobertura a totes les illes, zones i àrees de serveis socials

**Descripció**

La raó de qualsevol política pública en matèria de serveis socials és intentar respondre adequadament a les necessitats socials de manera homogènia i equitable en tot el territori. És per això que cal dissenyar polítiques efectives que assegurin la igualtat en la cobertura de les necessitats bàsiques i socials a totes les illes, zones i àrees de serveis socials. El desenvolupament de la mesura 3.2.1 (impuls a l'accés a les prestacions bàsiques) i la mesura 3.2.2 (Mapa de necessitats socials) seran complementàries a aquesta mesura 3.2.3, per assegurar l'accés a les prestacions en igualtat de condicions per a tot el territori.

**Objectius**

Crear i consensuar estàndards de cobertura a tot el territori

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació i Consells Insulars

**Temporalització**

Anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Manuais d'estàndards de cobertura en Serveis Socials elaborats i publicats al web

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.3 L'ús de tecnologies avançades en l'atenció a les persones***

**MESURA**

3.3.1. Creació d'eines de millora d'accés i la comunicació no presencial de la ciutadania

**Descripció**

La Conselleria de Serveis Socials aposta per millorar l'eficiència en la gestió i la relació amb la ciutadania i també aposta fer servir les noves tecnologies per aconseguir-ho. S'impulsarà la gestió assistida a les persones usuàries per tal de guiar-les en la utilització d'internet per als tràmits i per accedir a la informació de la Conselleria d'Afers Socials i esports.

**Objectius**

Donar atenció personalitzada al ciutadà sense haver-se de desplaçar per ser atès de manera presencial  
Facilitar la comunicació no presencial amb les persones usuàries

**Unitats implicades**

Conselleria d'Afers Socials i Esports

**Temporalització**

Segons semetre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Elaboració de guies d'accés  
Assistència telefònica

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.3 L'ús de tecnologies avançades en l'atenció a les persones***

**MESURA**

3.3.2 Creació del portal per la ciutadania dins la plataforma de sistemes d'informació integrada que permetrà conèixer l'estat de qualsevol tràmit o gestió iniciada, garantint l'atenció de qualitat a les persones que no tinguin competències digitals

**Descripció**

Creació d'un punt d'accés general o portal d'internet, des de el qual els ciutadans podran accedir a la informació dels seus expedients a través d'un perfil d'usuari. Es tracta d'una aplicació, segurament inclourà una App mòbil, accessible per els usuaris de serveis socials. Així mateix, per a les persones que no tinguin competències digitals, s'ha de garantir l'atenció presencial i s'ha d'habilitar un número de telèfon gratuït per tal d'oferir atenció telefònica.

**Objectius**

Facilitar al ciutadà l'accés als seus expedients  
Facilitar la tramitació no presencial als ciutadans i ciutadanes

**Unitats implicades**

Conselleria D'Afers Socials i Esports, a través de la DG de Planificació, Equipaments i Formació.

**Temporalització**

Anys 2023, 2024,

**Evidències**

Portal per a la ciutadania creat (Sí/No)

**Pressupost addicional estimat**

105.000€



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.3 L'ús de tecnologies avançades en l'atenció a les persones***

**MESURA**

3.3.3 Suports 2.0 (blogs, xarxes socials, wikis...) orientats a generar i compartir coneixement en l'àmbit de la intervenció social i modificant el sistema d'atenció a la ciutadania

**Descripció**

HI ha tot un seguit d'eines 2.0 i entorns web que faciliten i afavoreixen la comunicació entre les persones. Des de la Conselleria d'Afers Socials es vol aprofitar aquestes eines i entorns per tal de millorar la comunicació amb persones del seu àmbit d'interès, una comunicació que pot aportar intercanvi de coneixement, experiències, habilitats... i modificar el sistema d'atenció a la ciutadania.

**Objectius**

Recolzar i donar a conèixer l'acció habitual mitjançant els suports 2.0  
Generar continguts, compartir coneixement, crear xarxa i treballar col·laborativament.

**Unitats implicades**

Conselleria d'Afers Socials i Esports, a través de la DG de Planificació, Equipaments i Formació.

**Temporalització**

Segons semetre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Presència de la Conselleria d'Afers Socials a blogs, xarxes socials, wikis... (Sí/no)

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.3 L'ús de tecnologies avançades en l'atenció a les persones***

**MESURA**

3.3.4 Implantació d'eines d'atenció social no presencial: incorporar noves tecnologies a les cures de les persones

**Descripció**

L'atenció social no presencial pretén garantir, millorar i facilitar l'accés al sistema de serveis socials i oferir més comoditat tant per als professionals com per a la ciutadania en el procés d'atenció. Aquesta modalitat incorpora noves tecnologies a la cura de les persones com eines de teleassistència, ajudes a la mobilitat, videojocs seriosos...)

**Objectius**

Implementar eines d'atenció social no presencial.

**Unitats implicades**

Conselleria d'Afers Socials i Esports.  
Administració Local

**Temporalització**

Anys 2024, 2025

**Evidències**

Procediments estàndards creats (Sí/ No)  
Nombre de nous serveis

**Pressupost addicional estimat**

Pendent informe econòmic



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.4 Personalització de l'atenció***

**MESURA**

3.4.1 Adaptació dels serveis socials a les sol·licituds dels ciutadans en relació a la informació de recursos, valoració de les situacions, orientació cap a mitjans adequats a les necessitats i recolzaments mitjançant programes individuals (fer partícips a les persones usuàries dels serveis socials de totes les parts del seu procés)

**Descripció**

Fer partícips a les persones usuàries dels serveis socials de totes les parts del seu procés suposa donar suport i eines a la persona per tal que assoleixi l'objectiu que ella s'ha marcat. Es fa evident una nova perspectiva, en què els conceptes de personalització, recolzament, suport, integració i autonomia personal aporten una nova via centrada en els processos d'autodeterminació personal. Això suposa, per part de les persones usuàries, la possibilitat d'escollir, de prendre decisions, de planificar objectius vitals propis, de lluitar pels propis interessos i desitjos, de tenir oportunitats per a l'autonomia personal.

**Objectius**

Oferir eines i orientacions als/a les professionals d'atenció primària de Serveis Socials per a l'atenció de les persones usuàries d'acord amb els processos d'atenció centrats en la persona.  
Facilitar pautes d'actuació en relació als diferents perfils i situacions que s'atenen des dels Serveis Socials .

**Unitats implicades**

Conselleria d'Afers Socials i Esports.

**Temporalització**

Anys 2023 i 2024

**Evidències**

Formació impartida en processos d'atenció centrats en la persona (Sí/No)

**Pressupost addicional estimat**

Pendent informe econòmic



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.4 Personalització de l'atenció***

**MESURA**

3.4.2 Impuls a l'eliminació de requisits (als que té accés l'administració pública ) de les prestacions.

**Descripció**

Les administracions públiques han d'anar més enllà de la simple automatització dels procediments que habitualment es feien en paper, per aprofitar la tecnologia per innovar, reinventar i simplificar els procediments administratius. Els sistemes normalitzats de sol·licituds poden incloure comprobacions automàtiques de la informació aportada respecte a les dades que ja consten en els seus sistemes o a altres sistemes, la qual cosa donarà lloc a l'eliminació de requisits de les prestacions amb la conseqüent simplificació.

**Objectius**

Simplificar els procediments administratius mitjançant la comprovació de requisits de les sol·licituds.

**Unitats implicades**

Conselleria d'Afers Socials i Esports.

**Temporalització**

Segons semetre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Nombre de sol·licituds simplificades

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional





**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.4 Personalització de l'atenció***

**MESURA**

3.4.3 Fer accessibles les resolucions i comunicacions amb la ciutadania

**Descripció**

La Conselleria d'Afers Socials i Esports seguint els corrents actuals de reforma en els llenguatges d'especialitat, aposta per un model de llenguatge administratiu i jurídic que s'ha de guiar pels principis generals d'estil següents: claredat, precisió, breuetat i senzillesa. I és a partir d'aquests criteris bàsics que es vol avançar per aconseguir uns models de documents que siguin sobretot entenedors i eficaços, i amb els quals les persones administrades puguin sentir-se identificades.

**Objectius**

Aconseguir que les comunicacions dirigides a la ciutadania utilitzin un llenguatge clar, amb un estil de redacció simple, per a facilitar la lectura a qualsevol ciutadà o ciutadana.

**Unitats implicades**

Conselleria d'Afers Socials i Esports.

**Temporalització**

Segons semetre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Models de documents revistats per ser més entenedors (Sí/no)

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.4 Personalització de l'atenció***

**MESURA**

3.4.4 Introducció d'enquestes de satisfacció pel que fa a la utilització de serveis

**Descripció**

La introducció d'enquestes de satisfacció permetrà avaluar la qualitat del servei i el grau de satisfacció de les persones usuàries amb els diferents serveis públics dins l'àmbit dels serveis socials, amb l'objectiu d'obtenir una informació que resultarà molt valuosa per dissenyar i implementar estratègies de millora de la qualitat en la provisió d'aquests serveis.

La satisfacció és un sentiment subjectiu de la persona receptora del servei, que té un gran valor per a la gestió. Quantificar-la permet avaluar l'acceptabilitat dels esforços de planificació i provisió de serveis i complementar els aspectes d'eficiència i efectivitat.

**Objectius**

Conèixer la satisfacció de les persones usuàries d'un servei per tal de dissenyar estratègies per millorar-ne la qualitat i avançar en l'adequació de les expectatives de les persones usuàries, assegurant l'equitat i la sostenibilitat del model.

**Unitats implicades**

Conselleria d'Afers Socials i Esports. Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació.

**Temporalització**

Bianual. Anys 2022 i 2024

**Evidències**

Nombre de Serveis enquestats

**Pressupost adicional estimat**

40.000 €



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.5 L'avaluació dels serveis i el seu impacte***

**MESURA**

3.5.1 Estandarditzar sistemes d'avaluació i validació dels nivells de qualitat en la prestació dels serveis

**Descripció**

Els estàndards ens ajuden a assolir els objectius plantejats als diferents plans i programes.

L'estandardització constitueix una sèrie de pautes i patrons a seguir amb el propòsit d'implementar un sistema de gestió i garantia de la qualitat en el desenvolupament de processos de prestació de serveis.

L'estandardització ens permet eliminar o minimitzar errades en la gestió dels processos i comporta la millora dels controls de la prestació de serveis

**Objectius**

Identificar i determinar la manera de documentar els processos interns.

Obtenir un flux millor d'informació i materials.

Accedir a una informació fiable, precisa i oportuna.

Millorar la comunicació entre tots els elements implicats en la prestació del servei.

**Unitats implicades**

DG de Planificació, Equipaments i Formació i la resta de DDGG de la Conselleria

**Temporalització**

Anys 2023 i 2024

**Evidències**

Diagrames de processos elaborats (Sí/No)

Manuals d'estàndards de qualitat, de processos i de procediments (Sí/No)

Indicadors de control dels processos (Sí/No)

**Pressupost adicional estimat**

No es preveu pressupost adicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.5 L'avaluació dels serveis i el seu impacte***

**MESURA**

3.5.2 Regular l'organització i el funcionament de la Inspecció dels Serveis Socials de les Illes Balears per tal de garantir els drets de les persones usuàries i la qualitat del sistema

**Descripció**

La inspecció té per funció verificar el compliment de la normativa aplicable als serveis socials, de manera que es garanteixin els drets de les persones usuàries i es procuri la millora contínua de la qualitat als serveis socials que es prestin a la ciutadania de tot el territori de les illes. Històricament, la funció inspectora s'ha centrat en certificar que les entitats i els serveis de caire social compleixen els requisits que estableixen les normes legals que els afecten. En l'actualitat es pretén reforçar i coordinar aquesta funció de control, de seguiment i d'inspecció en el conjunt de serveis socials, en col·laboració amb els serveis d'inspecció del Govern i dels consells insulars.

**Objectius**

Garantir la qualitat del sistema de la xarxa de Serveis Socials d'atenció pública mitjançant un desplegament reglamentari pel que fa a l'organització i funcionament de la Inspecció dels Serveis Socials de les Illes Balears que permeti perfilar la distribució competencial i la actuació coordinada de les distintes administracions, i organitzar i la regulació en la matèria

Reduir la dispersió normativa i simplificar els aspectes procedimentals

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació  
Consells Insulars  
Entitats Socials

**Temporalització**

Anys 2023 i 2024

**Evidències**

Desplegament reglamentari

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.5 L'avaluació dels serveis i el seu impacte***

**MESURA**

3.5.3 Avaluar els serveis socials públics: impacte i funcionament

**Descripció**

Resulta fonamental impulsar l'avaluació dels serveis socials per fer efectiva la millora continua. Amb l'avaluació es promou una cultura de responsabilitat i transparència de les accions públiques. Cal dissenyar i posar en marxa sistemes per a la planificació i la introducció de mesures de l'avaluació del funcionament, dels resultats i dels impactes de la prestació dels serveis.

**Objectius**

Determinar la capacitat que tenen els serveis socials públics per solucionar els problemes socials

Maximitzant la quantitat i qualitat de resultats obtinguts

Minimitzant el cost d'aconseguir un nivell específic de resultats

**Unitats implicades**

DG de Planificació, Equipaments i Formació i la resta de DDGG de la Conselleria

**Temporalització**

Anys 2023 i 2025

**Evidències**

Serveis socials públics avaluats (Sí/No)

**Pressupost adicional estimat**

40.000 €

**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE  
QUALITAT**

***EIX: 3.5 L'avaluació dels serveis i el seu impacte***

**MESURA**

3.5.4 Posar en marxa el sistema d'acreditació de les entitats per la prestació de serveis basat en l'avaluació de la prestació del servei: impacte i funcionament

**Descripció**

La Llei 4/2009, d'11 de juny, exigeix fer l'acreditació administrativa de determinades prestacions de serveis socials segons criteris de qualitat, per tal que les administracions públiques puguin garantir, no tan sols que es compleixen els requisits mínims per posar en funcionament centres i serveis en aquest àmbit, sinó que també aquests es prestaran, a més, en condicions de qualitat. Així, l'acreditació té per objecte permetre que l'Administració competent certifiqui que un centre o servei, prèviament autoritzat, ofereix una garantia de qualitat i idoneïtat per als usuaris de conformitat amb els criteris establerts a la Llei de serveis socials i també al desplegament reglamentari. El règim d'acreditació administrativa permetrà que les entitats d'iniciativa privada, juntament amb les administracions públiques, puguin formar part de la xarxa pública de serveis socials.

**Objectius**

Regular procediment d'acreditació d'entitats per a la prestació de serveis a partir d'avaluacions  
Desenvolupar programes d'acreditació específics per tipus de centre, autoavaluació interna i estàndards exigibles  
Impulsar bon funcionament dels centres per arribar a impacte significatiu i a una acreditació amb èxit

**Unitats implicades**

Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació

**Temporalització**

Segons semestre 2022, anys 2023, 2024 i 2025, primer semestre 2026

**Evidències**

Publicació Procediment Regulat d'Acreditació basat en l'avaluació o Ús d'acreditacions ja existents (només vàlides dins CAIB)  
Programes específics d'acreditació per tipus de centre

**Pressupost addicional estimat**

No es preveu pressupost addicional



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
EQUIPAMENTS DE SERVEIS SOCIALS**



## LÍNIA ESTRATÈGICA: EQUIPAMENTS DE SERVEIS SOCIALS

### ***EIX: 4.1 Construcció i adaptació de centres***

#### **MESURA**

4.1.1 Impuls a l'increment del parc residencial per tal d'arribar al nombre de places equivalent al 3% de les persones majors de 65 anys

#### **Descripció**

El parc residencial públic per a persones grans i per a persones amb discapacitat i diagnòstic de salut mental, tot i haver crescut àmpliament, continua sent insuficient per fer front a la demanda actual i al previsible increment dels propers anys. Durant els temps que comprèn aquest pla, es donarà un fort impuls per ampliar el nombre de places en gran mesura gràcies al finançament dels Fons Next Generation, que inclou la construcció i la reforma de centres. Addicionalment, es continuarà amb la concertació de places.

#### **Objectius**

Crear 1.316 places noves de residència distribuïdes a les Àrees de serveis socials.  
Pal·liar el dèficit de places respecte de la cobertura mínima  
Poder oferir a les persones que ho necessitin i ho desitgin un servei residencial ajustat a les seves necessitats des d'una perspectiva integral segons el model d'atenció centrat en la persona

#### **Unitats implicades**

Govern Balear  
Consell Insulars

#### **Temporalització**

Segon semestre 2022-2030

#### **Evidències**

Nous projectes de reforma  
Noves licitacions  
Noves places existents a registre unificat de Serveis Socials  
Noves places en concerts o convenis

#### **Pressupost addicional estimat**

121.084.880 euros





**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 4.1 Construcció i adaptació de centres***

**MESURA**

4.1.2 Impuls a l'increment del parc de serveis d'estades diürnes fins arribar al nombre de places equivalent al 3% de les persones majors de 65 anys

**Descripció**

L'atenció a les persones en el seu entorn és un dels elements fonamentals en el model d'atenció centrat en la persona. Els centres d'estada diürna tant per a persones majors com per a persones amb discapacitat o diagnòstic de salut mental, constitueixen un recurs fonamental al que es donarà un fort impuls durant els anys que comprèn aquest pla, per ampliar el nombre de places disponibles mitjançant la construcció i la reforma de centres o la concertació i conveni de places.

**Objectius**

Crear 4150 places noves de centres de dia per a gent gran a les zones de serveis socials. Augmentar el nombre de places existents als serveis d'estades diürnes a l'entorn de la persona  
Poder oferir a les persones que ho necessitin i ho desitgin un servei d'atenció ajustat a les seves necessitats des d'una perspectiva integral segons el model d'atenció centrat en la persona.

**Unitats implicades**

Govern Balear, Consell Insulars, Ajuntaments

**Temporalització**

Segon semestre 2022-2030

**Evidències**

Nous projectes de reforma  
Noves licitacions  
Noves places existents a registre unificat de Serveis Socials  
Noves places en concerts o convenis

**Pressupost addicional estimat**

160.586.037 euros



**LÍNIA ESTRATÈGICA:  
IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA**

***EIX: 4.1 Construcció i adaptació de centres***

**MESURA**

4.1.4 Modernització dels centres de serveis socials mitjançant la remodelació dels equipaments

**Descripció**

Cada àrea de serveis socials ha de comptar amb un centre de Serveis Socials d'Àrea que doni suport a la intervenció individual i comunitària dels centres de serveis socials comunitaris, així com el diagnòstic i avaluació de les intervencions i el suport administratiu.

**Objectius**

Dotar de nous espais per acollir a professionals que donin suport als serveis socials comunitaris i col·laborin en la implantació de prestacions bàsiques  
Tenir uns centres de serveis socials que s'ajustin a les necessitats i paradigmes actuals  
Poder atendre a les persones usuàries a centres que compleixin amb criteris de qualitat  
Poder atendre a les persones usuàries a centres que compleixin amb criteris d'accessibilitat

**Unitats implicades**

Govern Balear  
Consell Insulars  
Ajuntaments

**Temporalització**

Anys 2023, 2024, 2025 i primer semestre 2026

**Evidències**

Resolucions convocatòria de subvencions  
Nous projectes de construcció i reforma  
Noves licitacions

**Pressupost addicional estimat**

12.682.219,99 €

## 7. QUADRE RESUM EVIDÈNCIES DE COMPLIMENT DELS EIXOS ESTRATÈGICS I UNITATS IMPLICADES

	Evidències de compliment dels Eixos Estratègics	Unitats implicades	Cost	
<b>Línia estratègica 1. IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA</b>				
Eix 1.1. Enfortiment del lideratge públic			Sí	No
1.1.1 Aprovació d'una nova organització territorial dels serveis socials i provisió mínima de prestacions i serveis a cada territori.	Aprovació del decret mitjançant publicació al BOIB. (Sí/No).	Govern Balear, Consell Insulars i Ajuntaments	X	
1.1.2 Impuls de les declaracions i intervencions en zones d'atenció preferent	Nombre de sol·licituds presentades als Consells insulars // Compromisos de cofinançament per part dels consells insulars // Declaracions de zones d'atenció preferent // Informes tècnics i econòmics anuals de seguiment i justificació	Govern Balear, Consell Insulars i Ajuntaments	X	
1.1.3 Redefinició del sistema de finançament dels serveis socials per fer-la plurianual i àgil, que assegurí als ens locals, una dotació i un finançament de l'atenció primària de serveis socials en condicions de qualitat, equilibri i equitat territorial	Certificats de retenció de crèdit // Sol·licituds de cofinançament de fons // Autoritzacions de despesa // Documents de justificació	Govern Balear, Consell Insulars i Ajuntaments	X	
1.1.4 Revisió de la composició i ràtios de professionals dels serveis socials comunitaris per tal de millorar la intervenció, les condicions funcionals i de seguretat dels espais	Actes dels encontres entre actors del sistema	Govern Balear, Consell Insulars i Ajuntaments		X
1.1.5 Posar en funcionament el rol de professional de referència.	Incorporació de camps al sistema d'informació // Professionals que han assistit a les formacions // Calendari de formacions (Sí/No).	Govern Balear, Consell Insulars i Ajuntaments	X	
1.1.6 Realització informes semestral sobre l'estat dels serveis socials	Informes semestral al web de la Conselleria d'Afers Socials i Esports (Sí/No).	Direcció General de Planificació, equipaments i formació. Servei de Planificació social		X
1.1.7 Definir el dèficit d'equipaments i serveis per àrea de serveis socials.	Segon informe semestral sobre l'estat dels serveis socials de cada any (Sí/No).	Direcció General de Planificació, equipament i formació. Servei de Planificació Social		X

Eix 1.2. Desplegament normatiu i competencial			Sí	No
1.2.1 Elaboració i aprovació de la Carta de Drets Socials, d'acord amb el que disposa l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears	Entrada al Parlament. (Sí/No) // Aprovació de la normativa. (Sí/No).	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació, Secretaria General, Departament Jurídic		X
1.2.2 Aprovar llei de serveis socials per a gent major.	Entrada al Parlament. (Sí/No) // Aprovació de la normativa. (Sí/No).	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació, Secretaria General, Departament Jurídic		X
1.2.3 Desplegament reglamentari en matèria de mapa i ordenació territorial dels serveis socials	Aprovació del Decret mitjançant publicació al BOIB (Sí/No).	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació, Secretaria General i Departament Jurídic		X
1.2.4 Revisió del títol VII de la llei de serveis socials dedicat a la iniciativa privada.	Entrada al Parlament. (Sí/No) // Aprovació de la normativa. (Sí/No).	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació, Secretaria General i Departament Jurídic		X
1.2.5 Impuls a la finalització del provés de transferències de competències i mitjans als consells en matèria de serveis socials.	L'aprovació de les mesures legislatives i/o reglamentàries corresponents (Sí/No).	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació, Secretaria General i Departament Jurídic		X
Eix 1.3. Els plans i programes sectorials i generals			Sí	No
1.3.1 Pla Interinstitucional de Coordinació per a l'aplicació de la Llei de suport a les Famílies. (2022-2024)	Pla Interinstitucional de Coordinació per a l'aplicació de la Llei de suport a les Famílies. (2022-2024) aprovat (Sí/No)	Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies.	X	
1.3.2 Pla de Formació per als professionals dels Serveis Socials (2022-2025)	Pla de Formació per als professionals dels Serveis Socials (2022-2025) aprovat (Sí/No).	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social	X	
1.3.3 Pla de Concerts de Serveis Socials 2022, 2023, 2024, 2025	Pla de Concerts de Serveis Socials (2022) aprovat (Sí/No) // Pla de Concerts de Serveis Socials (2023) aprovat (Sí/No) // Pla de Concerts de Serveis Socials (2024) aprovat (Sí/No) // Pla de Concerts de Serveis Socials (2025) aprovat (Sí/No).	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei d'Equipaments de Serveis Socials i Direcció General d'Atenció a la Dependència	X	
1.3.4 Pla sectorial d'inspecció, actualització i millora de la xarxa de serveis socials d'atenció pública de la CAIB 2021-2023.	Pla d'inspecció, actualització i millora de la xarxa de serveis socials d'atenció pública de la CAIB (2021-2023) aprovat (Sí/No).	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei d'Equipaments de Serveis Socials i Consells Insulars		X
1.3.5 Pla estratègic d'autonomia personal de les	Pla estratègic d'autonomia personal de les persones	Direcció General d'Infància, Joventut i	X	

persones joves extutelades (2022-25)	joves extutelades (2021-2025) aprovat (Sí/No).	Famílies, Conselleria d'Educació i Formació Professional, SOIB i FEIAB (Federació d'entitats d'atenció a la Infància de Balears)		
1.3.6 Pla Sectorial de Dependència (2022-2025)	Pla Sectorial de Dependència (2022-2025) aprovat (Sí/No).	Direcció General de Planificació Servei de Planificació i Direcció General d'Atenció a la Dependència	X	
1.3.7 Pla Sectorial d'Acció de Lluita contra la Pobresa (2022-2025)	Pla Sectorial de Pobresa (2022-2025) aprovat (Sí/No).	Direcció General de Planificació. Servei de Planificació i Direcció General de Serveis Social	X	
1.3.8 Pla Estratègic d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (PEAIA), (2023-2027).	Pla Estratègic d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (PEAIA), (2023-2027) aprovat (Sí/No).	Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies	X	
1.3.9 Pla d'equipaments de Serveis Socials (2022-2025)	Pla d'Equipaments de Serveis Socials (2022-2025) aprovat (Sí/No).	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social	X	
1.3.10 Pla de finançament de Serveis Socials Comunitaris Bàsics de les Illes Balears (2022-2024)	Pla de Finançament dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics de les Illes Balears (2022-2024) aprovat (Sí/No).	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social, Consells Insulars i Ajuntaments	X	
1.3.11 Pla de Qualitat del sistema balear de Serveis Socials (2022-2025)	Pla de Qualitat del sistema balear de Serveis Socials (2023-2026) aprovat (Sí/No).	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social		X

Eix 1.4. Impuls de la iniciativa del tercer sector			Sí	No
1.4.1 Promoció del treball en xarxa amb el tercer sector impulsant la creació de la Mesa del Tercer Sector.	1) Resolució/Acord de creació (Sí/No) 2) Convocatòries de Mesa anuals	Direcció General de Planificació, Equipament i formació		X
1.4.2 Reforç de la participació efectiva de les entitats del tercer sector mitjançant els òrgans col·legiats de coordinació a l'abast de l'Administració	Evolució anual del nombre de Consells de serveis socials convocats per administració // Evolució del nombre d'entitats que participen als consells de serveis socials de les diferents administracions.	Direcció General de Planificació, Equipament i formació		X
1.4.3 Reforç del procés de concertació a les entitats	Evolució anual del nombre de concerts per	Direcció General de Planificació,		X

prestadores de serveis socials per tal dotar d'estabilitat pressupostària als Serveis de la Xarxa	administracions // Nombre d'espais de formació/informació mantinguts amb personal de les administracions // Nombre de Moduls de serveis tipus oferits	Equipaments i Formació i Departament Jurídic de la Conselleria		
1.4.4 Impuls a l'estabilitat reconvertint subvencions en acció concertada	% anual disminuït en subvencions // % anual incrementat en concertació // Nombre de tipus de concerts nous	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació i la resta de Direccions Generals de la Conselleria		X
1.4.5 Incorporació dels serveis que presten el Tercer Sector als Sistemes d'Informació dels Serveis Socials	Incorporació de les dades al CORE i resta d'aplicatius del Sistema	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació i Altres Direccions Generals de la Conselleria	X	
<b>Eix 1.5. El sistema d'informació dels serveis socials</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>
1.5.1 Digitalització en un sol sistema d'informació de tots els serveis socials que formen part de la xarxa pública	Aprovació del Pla Director per a la construcció de la Història Social Única electrònica (Sí/No) // Consecució de tasques establertes al Pla Director en el calendari acordat	Govern Balear Consell Insulars Ajuntaments	X	
1.5.2 Impuls a la transparència de la informació	Publicacions als web de la Conselleria d'Afers Socials	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social		X
<b>Eix 1.6. Reforç de la coordinació entre administracions: vertical i horitzontal</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>
1.6.1 Reforç de la col·laboració i coordinació interadministrativa mitjançant la Conferència Sectorial dels Serveis Socials i altres òrgans de participació i assessorament per tal d'arribar a acords sobre matèries comunes. (Consell de Coordinació de Benestar Social, Comitè d'Avaluació de Necessitats Socials, Comitè d'Ètica)	Nombre de sessions anuals // Nombre de grups de treball creats per tal de coordinar polítiques públiques	Conselleria d'Afers Socials i Esports, Consells Insulars, Ajuntaments i Entitats Socials		X
1.6.2 Revisió i definició de protocols de derivació de casos dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics als Serveis Especialitzats	Protocols de derivació de casos revisats (Sí/No) // Protocols derivació de casos definitis (Sí/No)	Conselleria d'Afers Socials i Esports, Consells Insulars i Ajuntaments		X
1.6.3. Espais estables de coordinació serveis socials i sistema sanitari	Instruments de diagnòstic i avaluació comuns (Sí/No)	Conselleria d'Afers Socials i Esports i Conselleria de Salut i Consum		X
1.6.4 Espais estables de coordinació serveis social i	Instruments de diagnòstic i avaluació comuns	Conselleria d'Afers Socials i Esports i		X

treball	(Sí/No)	Conselleria de Model Econòmic, Turisme i Treball		
1.6.5 Espais estables de coordinació serveis socials i serveis d'habitatge	Instruments de diagnòstic i avaluació comuns (Sí/No)	Conselleria d'Afers Socials i Esports i Conselleria Mobilitat i Habitatge		X
1.6.6 Espais estables de coordinació serveis socials i el sistema judicial	Instruments de diagnòstic i avaluació comuns (Sí/No)	Conselleria d'Afers Socials i Esports i Sistema judicial		X
1.6.7 Espais estables de coordinació entre serveis socials i el sistema educatiu	Instruments de diagnòstic i avaluació comuns (Sí/No)	Conselleria d'Afers Socials i Esports i Conselleria d'Educació i Formació Professional		X
<b>Eix 1.7. La formació permanent i la investigació</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>
1.7.1 Creació de la Comissió de formació continuada dins l'àmbit dels serveis socials	Aprovació i publicació al BOIB del decret que regula el reconeixement de la formació continuada en l'àmbit dels serveis socials i es crea la comissió de formació continuada en dita matèria (Sí/No)	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social, Secretaria General. Serveis jurídics		X
1.7.2 Disseny oferta formativa continuada basada en la detecció de necessitats formatives	Publicació del pla de formació sectorial de l'EBAP el mes de gener de 2023 (que integrarà les propostes formatives de la Conselleria) // Publicació de l'oferta formativa de l'INAP- el mes de desembre de 2022 (per cursos 2023 proposats per la Conselleria a través del Ministeri de Drets Socials).	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social Escola Balear d'Administracions Públiques (EBAP). Ministeri de Drets Socials i Agenda 2030.		X
1.7.3 Suport a les persones investigadores per a la difusió de resultats de treballs de recerca en l'àmbit dels serveis socials	Publicació de la convocatòria de subvencions per al foment de la investigació, l'estudi o la recerca i la difusió de resultats de treballs de recerca en l'àmbit dels serveis socials	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social Universitat de les Illes Balears. Altres que es presentin a la conv. i reuneixin els requisits.	X	
1.7.4 Establir aliances amb centres universitaris per promoure la investigació en matèria d'intervenció social	Nombre de documents de formalització entre l'administració i els centres universitaris per promoure la investigació social. Acords de col·laboració i/o signatura de convenis // Nombre de projectes innovadors i/o experimentals	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social Comitè d'Avaluació de Necessitats Socials Centres Universitaris.	X	

	subvencionats			
1.7.5 Adaptació de processos de reconeixement de l'experiència laboral (habilitacions professionals, acreditació i validació de l'experiència laboral) a la normativa estatal	Nombre de certificats d'habilitacions professionals lliurades a l'any // Nous Acords de Consell Territorial del SAAD (darrer acord 28 de juny de 2022).	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social		X
1.7.6 Impuls als programes de suport, de capacitació contínua i d'autocura de les persones cuidadores informals	Nombre de col·laboracions de les unitats implicades per a dissenyar les accions // Nombre d'activitats formatives, tallers, col·loquis desenvolupats, adreçats a les persones cuidadores informals // Nombre de persones participants.	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social. Direcció general d'Atenció a la Dependència. Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència.	X	X
1.7.7 Establir processos de reconeixement de les accions formatives de formació continuada en l'àmbit de la intervenció social que duen a terme organitzacions del Tercer Sector Social de les Illes Balears	Publicació al BOIB del decret que regula la concessió del reconeixement de la formació continuada d'interès en l'àmbit dels serveis socials a les entitats organitzadores de formació (Sí/No)	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social	X	
1.7.8 Creació espai web per donar a conèixer tota la oferta formativa dels Sistema de Serveis Socials	Portal web amb la publicació de l'oferta formativa vigent.	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social, Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies, Direcció Gener d'Atenció i Suport a la Dependència, UIB, Col·legis professionals i Entitats organitzadores de formació en l'àmbit dels serveis socials.		X
<b>Línia estratègica 2. ENFORTIMENT DE LA COMUNITAT COM A ESPAI DE VIDA</b>				
<b>Eix 2.1. Enfortint els teixits associatius</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>
2.1.1 Impulsar i donar suport a la tasca que dur a terme el teixit associatiu a les dinàmiques comunitàries del territori	Pla Estratègic de Subvencions de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (2021-2023).	Direcció General de Serveis Socials i Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació		X
2.1.2 Suport a les federacions d'entitats de serveis socials	Pla Estratègic de Subvencions de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (2021-2023).	Direcció General de Serveis Socials	X	
<b>Eix 2.2. La vida comunitària com a objecte</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>



d'intervenció				
2.2.1 Foment la interacció de la persona amb el seu entorn i establir com a prioritat el manteniment de les persones al seu entorn comunitari	Accions comunitàries justificades dins el Pla de finançament SSCB	Direcció General de Planificació, Formació i Equipaments, Consells insulars i Entitats locals		X
2.2.2 Impuls als programes d'intervenció comunitària des de l'atenció primària	Plans d'intervenció comunitària municipals i Pla Finançament SSCB	Direcció General de Planificació, Formació i Equipaments, Consells insulars i Entitats locals		X
2.2.3 Reforç econòmic del pla de finançament per a projectes singulars i programes d'intervenció comunitària	Pla Finançament SSCB	Direcció General de Planificació, Formació i Equipaments, Consells insulars i Entitats locals		X
<b>Eix 2.3. Generalització de l'acció preventiva</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>
2.3.1 Impuls a accions i projectes que millorin l'autonomia de les persones amb una xarxa de suport relacional feble o inexistent	Nombre d'accions i projectes subvencionats	Direcció General de Planificació, Formació i Equipaments, Direcció de Serveis Socials		X
2.3.2 Impuls a les intervencions a la comunitat destinades a reforçar l'autonomia personal i retardar la dependència (suport a les llars, habitatges amb serveis, teràpia ocupacional, suport a cuidadors familiars, ajuts tècnics...)	Pla Estratègic de Subvencions de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per als exercicis 2021-2023	Direcció General d'Atenció a la Dependència	X	
2.3.3 Reforçar la intervenció preventiva en la infància i l'adolescència per tal d'actuar a temps en casos de risc lleu o moderat	Pla Finançament SSCB	Direcció General de Planificació, Formació i Equipaments, Consells insulars i Entitats locals		X
<b>Línia estratègica 3. LA COBERTURA DE LES NECESITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE QUALITAT</b>				
<b>Eix 3.1 El binomi necessitat-recurs. La planificació</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>
3.1.1 Elaboració de diagnòstics de necessitats de la població com informació de partida per ordenar i avaluar els serveis socials	Diagnòstic elaborat (sí/no).	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social		X
3.1.2 Definició de l'ordenació territorial de la planificació dels serveis socials	Planificació territorial i cartera de serveis amb els criteris d'ordenació territorial incorporats.	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social Consells Insulars Ajuntaments		X

3.1.3 Elaboració d'objectius, estàndards de qualitat, indicadors i criteris d'avaluació dels processos i de resultats	Conjunt mínim d'indicadors amb estàndard per cadascun dels serveis indicats (sí/no) // resultats de la utilització.	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social		X
3.1.4 Informar de l'activitat dels serveis socials d'una manera estructurada, permanent, fàcil i gratuïta, amb l'objectiu de fer més propera i transparent la seva gestió	Es disposa d'un espai virtual on es fan públics els resultats de les intervencions en el marc dels serveis socials.	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació. Servei de Planificació Social		X
Eix 3.2 Igualar les cobertures per a tots els ciutadans			Sí	No
3.2.1 Impuls a l'accés a les prestacions socials de garantia d'ingressos: RESOGA, Renda d'emancipació, Complement de rendes de les Illes Balears a les pensions no contributives	Tràmits agilitzats per a l'accés a les prestacions // Ampliació del perfil de les persones perceptores // Increment de la informació relativa a drets i deures	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació i Direcció General de Serveis Socials		X
3.2.2 Mantenir de manera actualitzada el Mapa de necessitats socials de les Illes	Mapa publicat al web de la conselleria // Actualització anual del Mapa	Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació		X
3.2.3 Reforç de les polítiques que permetin igualar en estàndards de cobertura a totes les illes, zones i àrees de serveis socials	Manuais d'estàndards de cobertura en Serveis Socials elaborats i publicats al web // Compliment de l'estàndard predeterminat //	DG de Planificació, Equipaments i Formació i Consells Insulars		X
Eix 3.3. L'ús de tecnologies avançades en l'atenció a les persones			Sí	No
3.3.1. Creació d'eines de millora de l'accés i la comunicació no presencial de la ciutadania	Elaboració de guies d'accés // Assitència telefònica	Conselleria d'Afers Socials i Esports		X
3.3.2. Creació portal per la ciutadania dins la plataforma de sistemes d'informació integrada que permetrà conèixer l'estat de qualsevol tràmit o gestió iniciada, garantint l'atenció de qualitat a les persones que no tinguin competències digitals	Portal per a la ciutadania creat (Sí/No)	Conselleria D'Afers Socials i Esports, a través de la DG de Planificació, Equipaments i Formació.	X	
3.3.3. Suports 2.0 (blogs, xarxes socials, wikis...) orientats a generar i compartir coneixement en l'àmbit de la intervenció social	Presència de la Conselleria d'Afers Socials a blogs, xarxes socials, wikis... (Sí/no)	Conselleria d'Afers Socials i Esports, a través de la DG de Planificació, Equipaments i Formació.		X
3.3.4. Implantar eines d'atenció social no presencial (eines de teleassistència, video jocs seriosos, ajudes a la mobilitat...)	Procediments estàndarts creats (Sí/ No) // Nombre de nous serveis	Conselleria d'Afers Socials i Esports. Administració Local	X	
Eix 3.4. L'ús de tecnologies avançades en l'atenció a			Sí	No

les persones				
3.4.1. Adaptació dels serveis socials a les sol·licituds dels ciutadans en relació a la informació de recursos, valoració de les situacions, orientació cap a mitjans adequats a les necessitats i recolzaments mitjançant programes individuals (fer partícips a les persones usuàries dels serveis socials de totes les parts del seu procés)	Formació impartida en processos d'atenció centrats en la persona (Sí/No)	Conselleria d'Afers Socials i Esports.	X	
3.4.2. Eliminació de requisits (als que té accés l'administració pública) de les prestacions	Nombre de sol·licituds simplificades	Conselleria d'Afers Socials i Esports.		X
3.4.3. Fer accessibles les resolucions i comunicacions amb la ciutadania	Models de documents per ser més entenedors (Sí/No)	Conselleria d'Afers Socials i Esports.		X
3.4.4. Introducció d'enquestes de satisfacció pel que fa a la utilització de serveis	Nombre de serveis enquestats		X	
<b>Eix 3.5. L'avaluació dels serveis i el seu impacte</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>
3.5.1 Estandaritzar sistemes d'avaluació i validació dels nivells de qualitat en la prestació dels serveis	Diagrames de processos elaborats (Sí/No) // Manuals d'estàndards de qualitat, de processos i de procediments (Sí/No) // Indicadors de control de processos (Sí/No)	DG de Planificació, Equipaments i Formació		X
3.5.2 Regular l'organització i el funcionament de la Inspecció dels Serveis Socials de les Illes Balears per tal de garantir els drets de les persones usuàries i la qualitat del sistema	Desplegament reglamentari (Sí/No)	DG de Planificació, Equipaments i Formació i Consells Insulars		X
3.5.3 Avaluar els serveis socials públics: impacte i funcionament	Serveis socials públics avaluats (Sí/No)	DG de Planificació, Equipaments i Formació	X	
3.5.4 Posar en marxa el sistema d'acreditació de les entitats per la prestació de serveis basat en l'avaluació de la prestació del servei: impacte i funcionament	Publicació Procediment Regulat d'Acreditació basat en l'avaluació o Ús d'acreditacions ja existents (només vàlides dins CAIB) // Programes específics per tipus de centres (Sí/No)	DG de Planificació, Equipaments i Formació i Consells Insulars		X
<b>Línia estratègica 4. EQUIPAMENTS DE SERVEIS SOCIALS</b>				
<b>Eix 4.1. Construcció i adaptació de centres</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>
4.1.1 Impuls a l'increment del parc residencial per tal	Nous projectes de reforma // Noves licitacions //	Govern Balear i Consell Insulars	X	

d'ajustar-se a estàndards	Noves places existents a registre unificat de Serveis Socials // Noves places en concerts o convenis			
4.1.2 Impuls a l'increment del parc de serveis d'estades diürnes per tal d'ajustar-se a estàndards	Nous projectes de reforma // Noves licitacions // Noves places existents a registre unificat de Serveis Socials // Noves places en concerts o convenis	Govern Balear, Consell Insulars, Ajuntaments	X	
4.1.4 Modernització dels centres de serveis socials mitjançant la remodelació dels equipaments	Resolucions convocatòria de subvencions // Nous projectes de construcció i reforma // Noves licitacions	Govern Balear, Consell Insulars i Ajuntaments	X	

## 8. QUADRE RESUM DE TEMPORALITZACIÓ DE LES MESURES

	2022	2023		2024		2025		2026
	2on semestre	1er semestre	2on semestre	1er semestre	2on semestre	1er semestre	2on semestre	1er semestre
<b>LÍNIA ESTRATÈGICA 1. IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA</b>								
<b>EIX 1.1. Enfortiment del lideratge públic</b>								
Mesures								
1.1.1 Aprovació d'una nova organització territorial dels serveis socials i provisió mínima de prestacions i serveis a cada territori.								
1.1.2 Impuls de les declaracions i intervencions en zones d'atenció preferent								
1.1.3 Redefinició del sistema de finançament dels serveis socials per fer-la plurianual i àgil, que asseguri als ens locals, una dotació i un finançament de l'atenció primària de serveis socials en condicions de qualitat, equilibri i equitat territorial								
1.1.4 Revisió de la composició i ràtios de professionals dels serveis socials comunitaris per tal de millorar la intervenció, les condicions funcionals i de seguretat dels espais								
1.1.5 Posar en funcionament el rol de professional de referència.								
1.1.6 Realització informes semestral sobre l'estat dels serveis social								
1.1.7 Definir el dèficit d'equipaments i serveis per àrea de serveis socials.								

<b>EIX 1.2 Desplegament normatiu i competencial</b>								
Mesures								
1.2.1 Elaboració i aprovació de la Carta de Drets Socials, d'acord amb el que disposa l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears								
1.2.2 Aprovar llei de serveis socials per a gent major.								
1.2.3 Desplegament reglamentari en matèria de mapa i ordenació territorial dels serveis socials								
1.2.4 Revisió del títol VII de la llei de serveis socials dedicat a la iniciativa privada.								
1.2.5 Impuls a la finalització del provés de transferències de competències i mitjans als consells en matèria de serveis socials.								
<b>Eix 1.3. Els plans i programes sectorials i generals</b>								
Mesures								
1.3.1 Pla Interinstitucional de Coordinació per a l'aplicació de la Llei de suport a les Famílies. (2022-2024)								
1.3.2 Pla de Formació per als professionals dels Serveis Socials (2022-2026)								
1.3.3 Pla de Concerts de Serveis Socials 2023, 2024, 2025, 2026								
1.3.4 Pla d'inspecció, actualització i millora de la xarxa de serveis socials d'atenció pública de la CAIB 2021-2023.								
1.3.5 Pla estratègic d'autonomia personal de les persones joves extutelades (2022-25)								
1.3.6 Pla Sectorial de Dependència (2022-2026)								
1.3.7 Pla Sectorial d'Acció de Lluita contra la Pobresa (2022-2026)								
1.3.8 Pla Estratègic d'Atenció a la Infància i l'Adolescència								

(PEAIA), (2023-2027).								
1.3.9 Pla d'equipaments de Serveis Socials (2022-2025)								
1.3.10 Pla de finançament de Serveis Socials Comunitaris Bàsics de les Illes Balears (2022-2024)								
1.3.11 Pla de Qualitat del sistema balear de Serveis Socials (2022-2026)								
<b>Eix 1.4. Impuls a la iniciativa del del tercer sector</b>								
Mesures								
1.4.1 Promoció del treball en xarxa amb el tercer sector impulsant la creació de la Mesa del Tercer Sector.								
1.4.2 Reforç de la participació efectiva de les entitats del tercer sector mitjançant els òrgans col·legiats de coordinació a l'abast de l'Administració								
1.4.3 Reforç del procés de concertació a les entitats prestadores de serveis socials per tal dotar d'estabilitat pressupostària als Serveis de la Xarxa								
1.4.4 Impuls a l'estabilitat reconvertint subvencions en acció concertada								
1.4.5 Incorporació del serveis que presten el Tercer Sector als Sistemes d'Informació dels Serveis Socials								
<b>Eix 1.5. El sistema de informació dels serveis socials</b>								
Mesures								
1.5.1 Digitalització en un sol sistema d'informació de tots els serveis socials que formen part de la xarxa pública								
1.5.2. Impuls a la transparència de la informació								
<b>Eix. 1.6. Reforç de la coordinació entre administracions: vertical i horitzontal</b>								
Mesures								
1.6.1 Reforç de la col·laboració i coordinació interadministrativa mitjançant la Conferència Sectorial								

dels Serveis Socials i altres òrgans de participació i assessorament per tal d'arribar a acords sobre matèries comunes. (Consell de Coordinació de Benestar Social, Comitè d'Avaluació de Necessitats Socials , Comitè d'Ètica)								
1.6.2 Revisió i definició de protocols de derivació de casos dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics als Serveis Especialitzats								
1.6.3. Espais estables de coordinació entre serveis socials i el sistema sanitari								
1.6.4 Espais estables de coordinació inclusió social i treball								
1.6.5 Espais estables de coordinació serveis socials i serveis d'habitatge								
1.6.6 Espais estables de coordinació serveis socials i el sistema judicial								
1.6.7 Espais estables de coordinació entre serveis socials i el sistema educatiu								
<b>Eix. 1.7. La formació permanent i la investigació</b>								
Mesures								
1.7.1 Creació de la Comissió de formació continuada dins l'àmbit dels serveis socials								
1.7.2 Disseny oferta formativa continuada basada en la detecció de necessitats formatives								
1.7.3 Suport a les persones investigadores per a la difusió de resultats de treballs de recerca en l'àmbit dels serveis socials								
1.7.4 Establir aliances amb centres universitaris per promoure la investigació en matèria d'intervenció social								
1.7.5 Adaptació de processos de reconeixement de l'experiència laboral (habilitacions professionals, acreditació i validació de l'experiència laboral) a la normativa estatal								



1.7.6 Impuls als programes de suport, de capacitatíó contínua i d'autocura de les persones cuidadores informals								
1.7.7 Establir processos de reconeixement de les accions formatives de formació continuada en l'àmbit de la intervenció social que duen a terme organitzacions del Tercer Sector Social de les Illes Balears								
1.7.8 Creació espai web per donar a conèixer tota la oferta formativa dels Sistema de Serveis Socials								

	2022	2023		2024		2025		2026
	2on semestre	1er semestre	2on semestre	1er semestre	2on semestre	1er semestre	2on semestre	1er semestre
<b>LÍNIA ESTRATÈGICA 2. ENFORTIMENT DE LA COMUNITAT COM ESPAI DE VIDA</b>								
<b>Eix. 2.1. Enfortint els teixits associatius</b>								
Mesures								
2.1.1 Impulsar i donar suport a la tasca que dur a terme el teixit associatiu a les dinàmiques comunitàries del territori								
2.1.2 Suport a les federacions d'entitats de serveis socials								
<b>Eix. 2.2. La vida comunitària com a objecte d'intervenció</b>								
Mesures								
2.2.1 Foment la interacció de la persona amb el seu entorn i establir com a prioritat el manteniment de les persones al seu entorn comunitari								
2.2.2 Impuls als programes d'intervenció comunitària des de l'atenció primària								
2.2.3 Reforç econòmic del pla de finançament per a projectes singulars i programes d'intervenció comunitària								

<b>Eix 2.3. Generalització de l'acció preventiva i de promoció</b>								
Mesures								
2.3.1 Impuls a accions i projectes que millorin l'autonomia de les persones amb una xarxa de suport relacional feble o inexistent								
2.3.2 Impuls a les intervencions a la comunitat destinades a reforçar l'autonomia personal i retardar la dependència (suport a les llars, habitatges amb serveis, teràpia ocupacional, suport a cuidadors familiars, ajuts tècnics...)								
2.3.3 Reforçar la intervenció preventiva en la infància i l'adolescència per tal d'actuar a temps en casos de risc lleu o moderat								

	2022	2023		2024		2025		2026
	2on semestre	1er semestre	2on semestre	1er semestre	2on semestre	1er semestre	2on semestre	1er semestre
<b>LÍNIA ESTRATÈGICA 3. LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE QUALITAT</b>								
<b>Eix 3.1. El binomi necessitat-recurs. La planificació</b>								
Mesures								
3.1.1 Elaboració de diagnòstics de necessitats de la població com informació de partida per ordenar i avaluar els serveis socials								
3.1.2 Definició de l'ordenació territorial de la planificació dels serveis socials								
3.1.3 Elaboració d'objectius, estàndards de qualitat, indicadors i criteris d'avaluació dels processos i de resultats								
3.1.4 Informar de l'activitat dels serveis socials d'una manera estructurada, permanent, fàcil i gratuïta, amb l'objectiu de fer més propera i transparent la seva gestió								

<b>Eix 3.2. Igualar les cobertures per a tots els ciutadans</b>								
Mesures								
3.2.1 Impuls a l'accés a les prestacions socials de garantia d'ingressos: RESOGA, Renda d'emancipació, complement rendes Illes Balears pensions no contributives								
3.2.2 Mantenir de manera actualitzada el Mapa de necessitats socials de les Illes Balears								
3.2.3 Reforç de les polítiques que permetin igualar en estàndars de cobertura a totes les illes, zones i àrees de serveis socials								
<b>Eix 3.3. L'ús de tecnologies avançades en l'atenció a les persones</b>								
Mesures								
3.3.1 Creació d'eines de millora de l'accés i la comunicació no presencial de la ciutadania								
3.3.2 Creació portal per la ciutadania dins la plataforma de sistemes d'informació integrada que permetrà conèixer l'estat de qualsevol tràmit o gestió iniciada, garantint l'atenció de qualitat a les persones que no tinguin competències digitals								
3.3.3 Suports 2.0 (blogs, xarxes socials, wikis...) orientats a generar i compartir coneixement en l'àmbit de la intervenció social								
3.3.4 Implementació eines d'atenció social no presencial: incorporar noves tecnologies a les cures de les persones								
<b>Eix 3.4. Personalització de l'atenció</b>								
Mesures								
3.4.1. Adaptació dels serveis socials a les sol·licituds dels ciutadans en relació a la informació de recursos, valoració de les situacions, orientació cap a mitjans adequats a les necessitats i recolzaments mitjançant programes individuals (fer partícipats a les persones usuàries dels serveis socials de totes les parts del seu procés)								

3.4.2. Eliminació de requisits (als que té accés l'administració pública) de les prestacions								
3.4.3. Fer accessibles les resolucions i comunicacions amb la ciutadania								
3.4.4. Introducció d'enquestes de satisfacció pel que fa a la utilització de serveis								
<b>Eix 3.5. L'avaluació dels serveis i el seu impacte</b>								
Mesures								
3.5.1 Estandaritzar sistemes d'avaluació i validació dels nivells de qualitat en la prestació dels serveis								
3.5.2 Regular l'organització i el funcionament de la Inspecció dels Serveis Socials de les Illes Balears per tal de garantir els drets de les persones usuàries i la qualitat del sistema								
3.5.3 Avaluar els serveis socials públics: impacte i funcionament								
3.5.4 Posar en marxa el sistema d'acreditació de les entitats per la prestació de serveis basat en l'avaluació de la prestació del servei: impacte i funcionament								

	2022	2023		2024		2025		2026
	2on semestre	1er semestre	2on semestre	1er semestre	2on semestre	1er semestre	2on semestre	1er semestre
<b>LÍNIA ESTRATÈGICA 4. EQUIPAMENTS DE SERVEIS SOCIALS</b>								
<b>Eix 4.1. Construcció i adaptació de centres</b>								
Mesures								
4.1.1. Impuls a l'increment del parc residencial per tal d'ajustar-se a estàndards.								
4.1.2. Impuls a l'increment del parc de serveis d'estades diürnes								

per tal d'ajustar-se a estàdards.								
4.1.3. Modernització dels centres de serveis socials mitjançant la remodelació dels equipaments								

## 9. QUADRE RESUM PRESSUPOST DE LES MESURES

	COST
<b>LÍNIA ESTRATÈGICA 1. IMPULS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS I DE LA SEVA GOVERNANÇA</b>	
<b>EIX 1.1. Enfortiment del lideratge públic</b>	
Mesures	
1.1.1 Aprovació d'una nova organització territorial dels serveis socials i provisió mínima de prestacions i serveis a cada territori.	Pendent informe econòmic
1.1.2 Impuls de les declaracions i intervencions en zones d'atenció preferent	Sense possibilitat d'estimació
1.1.3 Redefinició del sistema de finançament dels serveis socials per fer-la plurianual i àgil, que assegurï als ens locals, una dotació i un finançament de l'atenció primària de serveis socials en condicions de qualitat, equilibri i equitat territorial	Any 2022- 976.105,65€ Any 2023: 2.271.464,65€ . Any 2024: 2.420.979,95€. Es tracta del pressupost addicional al que es va aportar l'any 2021 per part de Govern Balears i Consells Insulars.
1.1.4 Revisió de la composició i ràtios de professionals dels serveis socials comunitaris per tal de millorar la intervenció, les condicions funcionals i de seguretat dels espais	No es preveu pressupost addicional
1.1.6 Realització informes semestral sobre l'estat dels serveis social	No es preveu pressupost addicional
1.1.7 Definir el dèficit d'equipaments i serveis per àrea de serveis socials.	No es preveu pressupost addicional
<b>EIX 1.2 Desplegament normatiu i competencial</b>	
Mesures	
1.2.1 Elaboració i aprovació de la Carta de Drets Socials, d'acord amb el que disposa l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears	No es preveu pressupost addicional
1.2.2 Aprovar llei de serveis socials per a gent major.	No es preveu pressupost addicional
1.2.3 Desplegament reglamentari en matèria de mapa i ordenació territorial dels serveis socials	No es preveu pressupost addicional
1.2.4 Revisió del títol VII de la llei de serveis socials dedicat a la iniciativa privada.	No es preveu pressupost addicional
1.2.5 Impuls a la finalització del provés de transferències de competències i mitjans als consells en matèria de serveis socials.	No es preveu pressupost addicional

<b>Eix 1.3. Els plans i programes sectorials i generals</b>	
Mesures	
1.3.1 Pla Interinstitucional de Coordinació per a l'aplicació de la Llei de suport a les Famílies. (2022-2024)	Pendent d'informe econòmic
1.3.2 Pla de Formació per als professionals dels Serveis Socials (2022-2026)	255.841,32 €
1.3.3 Pla de Concerts de Serveis Socials 2022, 2023, 2024, 2025	170.000.000,00 €
1.3.4 Pla Sectorial d'inspecció, actualització i millora de la xarxa de serveis socials d'atenció pública de la CAIB 2021-2023	No es preveu pressupost addicional
1.3.5 Pla estratègic d'autonomia personal de les persones joves extutelades (2022-25)	12.247.240,48 €
1.3.6 Pla Sectorial de Dependència (2022-2026)	250.000.000,00 €
1.3.7 Pla Sectorial d'Acció de Lluita contra la Pobresa (2022-2026)	80.000.000,00 €
1.3.8 Pla Estratègic d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (PEAIA), (2023-2027).	Pendent d'informe econòmic
1.3.9 Pla d'equipaments de Serveis Socials (2022-2026)	Pendent d'Informe econòmic
1.3.10 Pla de finançament de Serveis Socials Comunitaris Bàsics de les Illes Balears (2022-2024)	40.235.594,46 €
1.3.11 Pla de Qualitat del sistema balear de Serveis Socials (2022-2026)	No es preveu pressupost addicional
<b>Eix 1.4. Impuls a la iniciativa del del tercer sector</b>	
Mesures	
1.4.1 Promoció del treball en xarxa amb el tercer sector impulsant la creació de la Mesa del Tercer Sector.	No es preveu pressupost addicional
1.4.2 Reforç de la participació efectiva de les entitats del tercer sector mitjançant els òrgans col·legiats de coordinació a l'abast de l'Administració	No es preveu pressupost addicional
1.4.3 Reforç del procés de concertació a les entitats prestadores de serveis socials per tal dotar d'estabilitat pressupostària als Serveis de la Xarxa	No es preveu pressupost addicional
1.4.4 Impuls a l'estabilitat reconvertint subvencions en acció concertada	No es preveu pressupost addicional
1.4.5 Incorporació del serveis que presten el Tercer Sector als Sistemes d'Informació dels Serveis Socials	2.000.000,00 €
<b>Eix 1.5. El sistema de informació dels serveis socials</b>	
Mesures	
1.5.1 Digitalització en un sol sistema d'informació de tots els serveis socials que formen part de la xarxa pública	7.416.776,00 €

1.5.2. Impuls a la transparència de la informació	No es preveu pressupost addicional
<b>Eix. 1.6. Reforç de la coordinació entre administracions: vertical i horitzontal</b>	
Mesures	
1.6.1 Reforç de la col·laboració i coordinació interadministrativa mitjançant la Conferència Sectorial dels Serveis Socials i altres òrgans de participació i assessorament per tal d'arribar a acords sobre matèries comunes. (Consell de Coordinació de Benestar Social, Comitè d'Avaluació de Necessitats Socials , Comitè d'Ètica)	No es preveu pressupost addicional
1.6.2 Revisió i definició de protocols de derivació de casos dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics als Serveis Especialitzats	No es preveu pressupost addicional
1.6.3. Espais estables de coordinació entre serveis socials i el sistema sanitari	No es preveu pressupost addicional
1.6.4 Espais estables de coordinació inclusió social i treball	No es preveu pressupost addicional
1.6.5 Espais estables de coordinació serveis socials i serveis d'habitatge	No es preveu pressupost addicional
1.6.6 Espais estables de coordinació serveis socials i el sistema judicial	No es preveu pressupost addicional
1.6.7 Espais estables de coordinació entre serveis socials i el sistema educatiu	No es preveu pressupost addicional
<b>Eix. 1.7. La formació permanent i la investigació</b>	
Mesures	
1.7.1 Creació de la Comissió de formació continuada dins l'àmbit dels serveis socials	No es preveu pressupost addicional
1.7.2 Disseny oferta formativa continuada basada en la detecció de necessitats formatives	No es preveu pressupost addicional
1.7.3 Suport a les persones investigadores per a la difusió de resultats de treballs de recerca en l'àmbit dels serveis socials	100.000,00 €
1.7.4 Establir aliances amb centres universitaris per promoure la investigació en matèria d'intervenció social	250.000,00 €
1.7.5 Adaptació de processos de reconeixement de l'experiència laboral (habilitacions professionals, acreditació i validació de l'experiència laboral) a la normativa estatal	No es preveu pressupost addicional
1.7.6 Impuls als programes de suport, de capacitació contínua i d'autocura de les persones cuidadores informals	Pendent d'Informe econòmic
1.7.7 Establir processos de reconeixement de les accions formatives de formació continuada en l'àmbit de la intervenció social que duen a terme organitzacions del Tercer Sector Social de les Illes Balears	28.857,60 €
1.7.8 Creació espai web per donar a conèixer tota la oferta formativa dels Sistema de Serveis Socials	No es preveu pressupost addicional



	COST
<b>LÍNIA ESTRATÈGICA 2. ENFORTIMENT DE LA COMUNITAT COM ESPAI DE VIDA</b>	
<b>Eix. 2.1. Enfortint els teixits associatius</b>	
Mesures	
2.1.1 Impulsar i donar suport a la tasca que dur a terme el teixit associatiu a les dinàmiques comunitàries del territori	No es preveu pressupost addicional
2.1.2 Suport a les federacions d'entitats de serveis socials	2.800.000,00 €
<b>Eix. 2.2. La vida comunitària com a objecte d'intervenció</b>	
Mesures	
2.2.1 Foment la interacció de la persona amb el seu entorn i establir com a prioritat el manteniment de les persones al seu entorn comunitari	No es preveu pressupost addicional
2.2.2 Impuls als programes d'intervenció comunitària des de l'atenció primària	No es preveu pressupost addicional
2.2.3 Reforç econòmic del pla de finançament per a projectes singulars i programes d'intervenció comunitària	No es preveu pressupost addicional
<b>Eix 2.3. Generalització de l'acció preventiva i de promoció</b>	
Mesures	
2.3.1 Impuls a accions i projectes que millorin l'autonomia de les persones amb una xarxa de suport relacional feble o inexistent	No es preveu pressupost addicional
2.3.2 Impuls a les intervencions a la comunitat destinades a reforçar l'autonomia personal i retardar la dependència (suport a les llars, habitatges amb serveis, teràpia ocupacional, suport a cuidadors familiars, ajuts tècnics...)	2.250.000,00 €
2.3.3 Reforçar la intervenció preventiva en la infància i l'adolescència per tal d'actuar a temps en casos de risc lleu o moderat	No es preveu pressupost addicional

	COST
<b>LÍNIA ESTRATÈGICA 3. LA COBERTURA DE LES NECESSITATS SOCIALS AMB PRESTACIONS DE QUALITAT</b>	
<b>Eix 3.1. El binomi necessitat-recurs. La planificació</b>	
Mesures	
3.1.1 Elaboració de diagnòstics de necessitats de la població com informació de partida per ordenar i avaluar els serveis socials	No es preveu pressupost addicional
3.1.2 Definició de l'ordenació territorial de la planificació dels serveis socials	No es preveu pressupost addicional
3.1.3 Elaboració d'objectius, estàndards de qualitat, indicadors i criteris d'avaluació dels processos i de resultats	No es preveu pressupost addicional
3.1.4 Informar de l'activitat dels serveis socials d'una manera estructurada, permanent, fàcil i gratuïta, amb l'objectiu de fer més propera i transparent la seva gestió	No es preveu pressupost addicional
<b>Eix 3.2. Igualar les cobertures per a tots els ciutadans</b>	
Mesures	
3.2.1 Impuls a l'accés a les prestacions socials de garantia d'ingressos: RESOGA, Renda d'emancipació, Complement rendes Illes Balears a les pensions no contributives	No es preveu pressupost addicional
3.2.2 Mantenir de manera actualitzada el Mapa de necessitats socials de les Illes Balears	No es preveu pressupost addicional
3.2.3 Reforç de les polítiques que permetin igualar en estàndards de cobertura a totes les illes, zones i àrees de serveis socials	No es preveu pressupost addicional
<b>Eix 3.3. L'ús de tecnologies avançades en l'atenció a les persones</b>	
Mesures	
3.3.1 Creació d'eines de millora de l'accés i la comunicació no presencial de la ciutadania	No es preveu pressupost addicional
3.3.2 Creació portal per la ciutadania dins la plataforma de sistemes d'informació integrada que permetrà conèixer l'estat de qualsevol tràmit o gestió iniciada, garantint l'atenció de qualitat a les persones que no tinguin competències digitals	105.000,00 €
3.3.3 Suports 2.0 (blogs, xarxes socials, wikis...) orientats a generar i compartir coneixement en l'àmbit de la intervenció social	No es preveu pressupost addicional
3.3.4 Implementació eines d'atenció social no presencial: incorporar noves tecnologies a les cures de les persones	Pendent informe econòmic

<b>Eix 3.4. Personalització de l'atenció</b>	
Mesures	
3.4.1. Adaptació dels serveis socials a les sol·licituds dels ciutadans en relació a la informació de recursos, valoració de les situacions, orientació cap a mitjans adequats a les necessitats i recolzaments mitjançant programes individuals (fer partícepts a les persones usuàries dels serveis socials de totes els parts del seu procés)	Pendent informe econòmic
3.4.2. Eliminació de requisits (als que té accés l'administració pública) de les prestacions	No es preveu pressupost addicional
3.4.3. Fer accessibles les resolucions i comunicacions amb la ciutadania	No es preveu pressupost addicional
3.4.4. Introducció d'enquestes de satisfacció pel que fa a la utilització de serveis	40.000,00 €
<b>Eix 3.5. L'avaluació dels serveis i el seu impacte</b>	
Mesures	
3.5.1 Estandaritzar sistemes d'avaluació i validació dels nivells de qualitat en la prestació dels serveis	No es preveu pressupost addicional
3.5.2 Regular l'organització i el funcionament de la Inspecció dels Serveis Socials de les Illes Balears per tal de garantir els drets de les persones usuàries i la qualitat del sistema	No es preveu pressupost addicional
3.5.3 Avaluar els serveis socials públics: impacte i funcionament	40.000,00 €
3.5.4 Posar en marxa el sistema d'acreditació de les entitats per la prestació de serveis basat en l'avaluació de la prestació del servei: impacte i funcionament	No es preveu pressupost addicional

	<b>COST</b>
<b>LÍNIA ESTRATÈGICA 4. EQUIPAMENTS DE SERVEIS SOCIALS</b>	
<b>Eix 4.1. Construcció i adaptació de centres</b>	
Mesures	
4.1.1. Impuls a l'increment del parc residencial per tal d'ajustar-se a estàndards.	121.084.880,00 €
4.1.2. Impuls a l'increment del parc de serveis d'estades diürnes per tal d'ajustar-se a estàndards.	160.586.037,00 €
4.1.3. Modernització dels centres de serveis socials mitjançant la remodelació dels equipaments	12.682.219,99 €

