



Informe emès per: Mercè Ginesta i Rey. Cap d'Acció Social

Adreçat a: Jordi Puig, Cap de Recursos Humans de l'Ajuntament d'Arenys de Mar

Motiu: Reforç i consolidació del personal administratiu de l'Àrea d'Acció Social (serveis socials bàsics i residència geriàtrica)

Data: de la signatura electrònica

1. Tasques administratives de l'Àrea d'Acció Social

a) Serveis socials bàsics (SSB)

Actualment es disposa de 2,5 llocs de treball d'administratives i una administrativa-informadora vinculada a programa temporal de gestió de les subvencions escolars.

Les 2,5 administratives de plantilla desenvolupen les següents tasques:

Suport administratiu en l'atenció a persones (administratiu tècnic)		
Infància	Adults	Gent gran i dependència
<ul style="list-style-type: none"> - Subvencions escolars - Protecció a la infància - Centre obert - Servei acolliment temporal d'emergències -SATEM- (pisos socials) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tràmits desnonament - Mesa emergències habitatge - Pobresa energètica - Ajuts urgència - Derivacions banc d'aliments - Informes arrelament social 	<ul style="list-style-type: none"> - Dependència - Atenció domiciliària - Teleassistència - Copagament - Menjador social - Arranjaments llar persones grans - Targetes aparcament persones amb mobilitat reduïda
Suport administratiu a la gestió del servei		
<ul style="list-style-type: none"> - Licitacions i contractes menors - Finançament: sol·licitud, acceptació i justificació - Reglaments, bases reguladores i convocatòries subvencions - Manteniment i gestió espais - Organització equip professional - Convenis altres administracions - Convenis entitats - Subvencions a entitats (concurrència i directes) - Consell municipal BS - Preparació RC - Seguiment facturació - Suport anàlisi de dades i memòries 		

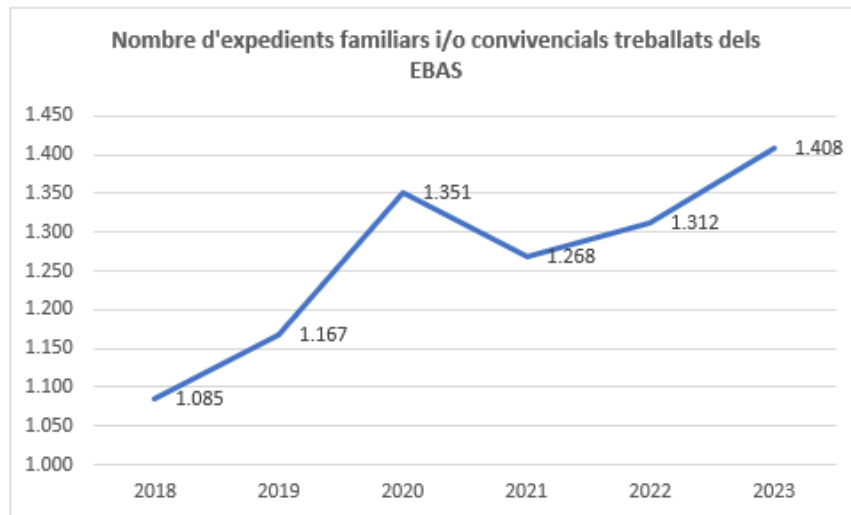


L'administrativa-informadora vinculada al programa temporal de gestió de les subvencions escolars, desenvolupa les següents tasques:

Recepció i informació a la ciutadania
Atenció <ul style="list-style-type: none">- Presencial- Telefònica- Telemàtica
Registre
Informació i accés a <ul style="list-style-type: none">- serveis socials bàsics municipals- serveis complementaris:<ul style="list-style-type: none">o Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) DIBAo Servei d'Informació i atenció a les dones (SIAD) CCMo Oficina Habitatge CCM
Servei Atenció Ciutadana (SAC) del SIDH DIBA
<ul style="list-style-type: none">- Atendre el primer contacte de les famílies amb dificultat davant els pagaments dels préstecs hipotecaris, segons els processos preestablerts i la documentació definida (presencial i telefònica)- Filtrar si la persona que s'atén és o no un usuari potencial del SIDH, així com determinar el grau d'urgència de l'atenció en cas d'ésser usuari del servei- Obertura de l'expedient a l'aplicació informàtica HABCAT- Comunicació de la documentació a aportar a l'entrevista amb l'assessor/a del SIDH- Gestió de l'agenda de visites per a tots els ajuntaments de l'àrea d'influència del municipi acollidor del SIDH- Auxili per a la recepció de documentació que hagi estat sol·licitada. Inclou l'escanejat i incorporació a l'arxiu ofimàtic de l'HABCAT.- Atendre les consultes de les persones ja entrevistades sobre l'estat de la seva proposta.



En els darrers anys, es constata un augment de les necessitats socials del municipi. Així, veiem que el nombre de famílies ateses ha augmentat en un 30% des del 2018, essent d'un 7% l'increment entre 2022 i 2023. Al 2023 se supera el pic de famílies ateses al 2020, com a conseqüència dels efectes del COVID.



Així doncs, s'evidencia l'increment de la càrrega de treball de l'equip de serveis socials, a causa de:

- L'augment de la demanda ciutadana motivada per: 1) la situació de crisi econòmica actual i l'increment del cost de la vida (habitatge, alimentació, subministraments) i 2) l'envelliment de la població que comporta que cada vegada hi hagi més persones en situació de dependència.
- La incorporació de nous encàrrecs als serveis socials bàsics, tant provinents del propi ajuntament (subvencions escolars), com d'altres administracions (informes d'habitatge, IMV, expedients d'infància en risc, etc.).
- Els requeriments de procediment administratiu i contractació pública de la normativa vigent.

Aquesta evolució multiplica els tràmits administratius per a l'accés a prestacions i serveis per cobrir necessitats bàsiques i inajornables, promoure la igualtat d'oportunitats en la infància i l'adolescència i fomentar l'autonomia personal com:

- accés als bancs d'aliments
- ajuts d'urgències
- subvencions escolars de concurrència
- informes dels jutjats per tràmits de desnonaments
- informes de grans tenidors per tràmits de lloguers socials
- informes de risc d'exclusió residencial
- servei d'ajuda a domicili
- servei de teleassistència
- expedients d'infància en risc



b) Residència geriàtrica municipal

La gestió de la residència comporta un volum important de funcions i tasques administratives:

- Suport en l'elaboració de quadrants de personal
- Suport en la gestió de les incidències de personal
- Suport en la facturació als residents i a la Generalitat de Catalunya
- Suport en l'elaboració de documents de planificació i avaluació de la direcció
- Tramitació dels Convenis amb la Generalitat de Catalunya
- Tràmit convenis (cessió espais rehabilitació, personal en pràctiques, voluntariat)
- Gestió documentació altes i baixes de residents
- Tràmit contractes menors de subministraments (vestuari, material sanitari, material higiènic,...) i serveis (manteniments diversos, reparacions,...)
- Suport licitacions
- Gestió compres
- Secretaria Consell Participació
- Suport en seguiment execució pressupost
- Altres de suport a la direcció i equip tècnic

No es compta amb el lloc de treball d'administrativa, de manera que tots els tràmits recauen en la direcció.

2. Efectius necessaris i disponibles

Tot i l'augment de la tramitació administrativa, la dotació de professionals als SSB està estancada amb 2,5 administratives des del 2010. Actualment aquestes administratives donen suport a vuit tècnics i una cap, resultant-ne amb una ràtio de 3,6 tècnics per administrativa.

Per altra banda, des del 2018 es compta amb una administrativa contractada per programa temporal, a través del finançament del Consell Comarcal del Maresme i de la Diputació de Barcelona, que aglutina les tasques d'informació dels SSB i serveis complementaris, més les del SAC del SIDH. Tanmateix, aquest lloc de treball no s'ha incorporat a la RLT ni a la plantilla. Això comporta la rotació de personal en el lloc de treball, ja que les contractacions estan limitades en el temps. La persona que actualment desenvolupa aquest lloc de treball té un nomenament fins a 31/12/2024.

Cal precisar que el lloc d'administrativa-informadora és absolutament necessari per fer la recepció i acollida de les persones que diàriament s'adrecen als SSB, així com l'atenció telefònica i la gestió d'entrades de correus electrònics. Des de la implantació del Gestiona (abril 2024) s'ha assumit el Registre d'entrada de les sol·licituds adreçades als SSB. Quan l'administrativa-informadora no és present al servei, el lloc ha de ser substituït per una altra administrativa del servei, que deixa de poder assumir les seves tasques habituals.

La insuficiència de personal administratiu comporta ineficiència en els tràmits i manca d'agilitat en l'atenció al públic, i sobrecàrrega administrativa dels tècnics, en detriment de les funcions pròpiament tècniques.



Des de principis de 2024 l'equip bàsic d'atenció social (treballadores socials i educadores socials) s'ha reorganitzat per redistribuir càrregues de treball i millorar l'atenció social, constituint-se tres equips que atenen la població segons grups d'edat:

Infància	Adults	Gent gran i dependència
2 educadores socials	2 treballadores socials	2 treballadores socials

Per garantir una atenció àgil, conforme al procediment administratiu i de qualitat, cadascun d'aquests subequips hauria de disposar d'una administrativa. Això implica dotar els serveis socials de més personal administratiu.

La residència geriàtrica municipal no compta amb la figura de l'administratiu. Des d'octubre de 2023 a octubre de 2024 s'ha comptat amb una administrativa de Pla d'Ocupació del CCM. Actualment es compta amb un altre pla d'ocupació fins a 16/10/2025. Aquests sistema no és l'adiant per atendre unes tasques administratives que son de caràcter estructural.

Les administratives dels SSB també donen suport en la tramitació de contractes menors i aprovació Conveni amb la Generalitat de Catalunya.

A la següent taula es resumeix la necessitat d'efectius per tipologia de tasques, així com els efectius disponibles:

Tipus tasques	Lloc treball	Efectius necessaris - % jornada		Efectius disponibles - % jornada	
Recepció i informació a la ciutadania	Administrativa-informadora	1	100%	1 nomenament programa temporal	100%
Servei Atenció Ciutadana (SAC) del SIDH	Administrativa-informadora	1	50%	1 pla ocupació 10/06/24 a 31/12/24	100%
Suport administratiu en l'atenció a persones (administratiu tècnic)	Administrativa	3	100%	1 plantilla	100%
				1 plantilla (compartida amb sanitat)	50%
				1 pla ocupació fins 14/01/2025	100%
Suport administratiu a la gestió del servei	Administrativa	1	100%	1 plantilla	100%
Suport administratiu a la residència geriàtrica municipal	Administrativa	1	100%	1 pla ocupació fins 16/10/2025	100%



3. Inestabilitat de les administratives

A la insuficient dotació d'efectius cal afegir-hi la manca d'estabilitat del personal.

- a) Al juny de 2023 s'ha fet efectiu un canvi d'administratives, marxant de serveis socials una administrativa funcionària de carrera, substituïda per una administrativa interina. Això ha suposat un període d'adaptació i formació, que afecta la dinàmica de treball habitual, i que en cas que aquesta treballadora no s'estabilitzi, s'haurà de repetir amb un nou treballador.
- b) Al gener de 2024 va finalitzar la contractació de l'administrativa-informadora per haver esgotat el termini màxim de tres anys de contractació per programa. Aquest lloc s'ha cobert amb una nova persona a través de nomenaments temporals, de manera que davant la poca estabilitat no hi ha garanties de poder-la fidelitzar. Cal dir que es tracta d'un lloc complex, que ha de gestionar molta informació i molt diversa, i que requereix d'un procés de formació de llarga durada. L'estabilitat en aquest lloc de treball és essencial per la qualitat de l'atenció.
- c) Una administrativa és compartida amb sanitat, amb dificultats per gestionar els encàrrecs i tasques de les dues àrees.
- d) Al 2024 es compta amb dues administratives de plans d'ocupació als SSB:
 - Programa de primera experiència professional en les administracions públiques per joves aturats de 15/01/2024 a 14/01/2025. Pel 2025 no hi ha previsió de convocatòria d'aquest Pla d'Ocupació.
 - Pla d'ocupació DIBA de 16/06/2024 a 31/12/2024.

Tot i la inversió en formació, aquest reforç ha permès millorar i agilitzar l'atenció al públic i els tràmits administratius, i evidenciar la necessitat de disposar d'aquests llocs de treball de manera estructural.

- e) D'octubre de 2023 a octubre de 2024 s'ha comptat amb una administrativa de Pla d'ocupació a la residència geriàtrica municipal, i a l'octubre de 2024 s'ha incorporat una nova administrativa de pla d'ocupació per un any, fins a 16/10/2025.
- f) Una altra administrativa està previst que es jubili al gener de 2026, i és necessari planificar el traspàs progressiu de tasques a la resta de l'equip, atès que no podrà fer el traspàs directe a la persona que la substitueixi.

Les rotacions de personal suposen una inversió molt important de temps en formació, tant del nou personal com per part del de plantilla que ha d'explicar i acompanyar de manera intensiva. D'aquesta manera es poden produir errades i retards que poden comprometre la qualitat del servei.



4. Finançament del personal administratiu dels serveis socials bàsics

4.1. Finançament rebut

L'Ajuntament d'Arenys de Mar percep finançament per cobrir personal administratiu per dues fonts:

- a) DIBA: Suport econòmic als Serveis d'Atenció a la Ciutadania (SAC) associats als punts Servei Intermediació Deute Hipotecari (SIDH)
- b) CCM: Finançament dels serveis socials bàsics

a) DIBA: Suport econòmic als Serveis d'Atenció a la Ciutadania (SAC) associats als punts Servei Intermediació Deute Hipotecari (SIDH)

El punt SIDH d'Arenys de Mar va començar a prestar servei el dia 26 de gener de 2015.

Des del 2017 es rep finançament per cobrir el servei d'atenció ciutadana (SAC). Malgrat que el finançament rebut al 2024 s'ha multiplicat per 1,7 des del 2017, no s'ha aplicat a ampliar les hores de dedicació de l'administratiu del SAC.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Import atorgat	9.000,00€	9.005,18€	8.926,32€	10.842,64€	15.581,68€	15.722,00€	15.286,52€	15.461,24€
Hores/setmana efectives	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5

Les 7,5 hores/setmana (20% jornada) de suport administratiu al SIDH resulten del tot insuficients per dur a terme les seves funcions.

L'import concedit pel 2024 (15.461,24€) permetria cobrir 16,95 hores/setmana d'administratiu, en lloc de les 7,5 actuals.

b) CCM: Finançament dels serveis socials bàsics

En el marc de l'addenda de l'any 2017, del Contracte Programa 2016-2019 per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració en matèria de serveis socials, altres programes relatius al benestar social i polítiques d'igualtat (CP) entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (DTSF) i el Consell Comarcal del Maresme, s'inclou acord "Millora de serveis", que contempla l'ampliació de l'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) que, a més del treballador/a social i de l'educador/a social, ha d'estar format per personal administratiu. Aquest ha de desenvolupar les funcions de gestió administrativa que es deriven de la intervenció social dels professionals tècnics, sens perjudici de la resta de personal de l'ens local que fins ara havia donat el suport administratiu a aquests equips. Així, ha de ser de nova contractació i no podrà substituir el suport administratiu que ja es prestava amb anterioritat a l'any 2017.

Haurà de fer les tasques de caire administratiu que han hagut d'assumir els/les treballadors/es socials i els/les educadors/es socials i que són les següents:

- Cerca d'informació, gestió i atenció a les persones en relació amb informes, memòries o altres documents que els TS i els ES hagin d'efectuar per a l'accés als serveis i les



prestacions de serveis socials o altres xarxes de benestar social: ensenyament, salut, habitatge, pobresa energètica, ocupacional...

- Contribuir a la millora de processos i sistemes d'informació en relació amb els tràmits esmentats en el punt anterior.
- Contactar amb les altres àrees del mateix ens local, altres ens o altres organitzacions per a la gestió eficient i eficaç dels tràmits propis dels treballadors socials i educadors socials de l'EBAS.
- Altres que li pugui encarregar la persona responsable/coordinador/a, el/la treballador/a social i/o l'educador/a social de l'EBAS sempre referides a tasques administratives de suport als professionals".

El CCM finança un administratiu tècnic al 80% de la jornada (30 hores) des del 01/09/2017. El finançament atorgat al 2023 ha estat de 15.370,00€.

Segons les ràtios de professionals per número d'habitants establertes per la Generalitat de Catalunya en els contractes programa amb els ens locals per finançar els serveis socials, els SBAS han de comptar amb 3 treballadors socials, 2 educadors socials i 1 administratiu tècnic a jornada sencera (37,5 hores setmanals) per cada 15.000 habitants. Al 2023 Arenys de Mar comptava amb 16.280 habitants, de manera que ha de disposar de 40,7 hores/setmana d'administratiu tècnic (1,16 jornades).

El finançament establert per l'administratiu tècnic (Categoria C1) és de 17.868,29€ per una jornada de 35 hores/setmana. D'aquesta manera, s'estima que per cobrir les 40,7 hores/setmana d'administratiu tècnic que corresponen per nombre d'habitants, es podria rebre un finançament de 20.778,27€.

4.2. Justificació del finançament

A la pràctica, el finançament del CCM i de la DIBA es destina a la contractació de l'administrativa-informadora, atenent tant a les persones que s'adrecen als serveis socials bàsics com al SIDH. Al 2023 ha tingut el següent cost:

Cost salarial (total brut)	Quota patronal líquida	Total cost
25.699,10 €	8.506,60 €	34.205,70 €

I ha rebut el següent finançament:

Organisme	Concepte	Import concedit 2023
Diputació de Barcelona	Suport econòmic als Serveis d'Atenció a la Ciutadania (SAC) associats als punts Servei Intermediació Deute Hipotecari (SIDH) implantats i en funcionament	15.286,52€
Consell Comarcal del Maresme	Fitxa 1.1. Servei Bàsic Atenció Social (SBAS) 1 administratiu/va tècnic/a, 30 hores/setmana	15.370,57€
Total		30.657,09€

Així, el cost efectiu per l'Ajuntament ha estat de 3.548,61€



4.3. Altres fonts de finançament

La Diputació de Barcelona atorga anualment dos fons de prestació que es poden destinar a finançar personal dels SSB:

a) Finançament dels Serveis Socials Bàsics

Inclou, entre d'altres serveis de la Cartera de Serveis Socials aprovada al Decret 142/2010, el finançament dels serveis bàsics d'atenció social. Els importa atorgats des de 2020 han estat els següents:

2020	2021	2022	2023	2024
45.119,36 €	45.591,26 €	45.594,12 €	46.203,30 €	46.411,28 €

b) Finançament de programes de lluita contra la vulnerabilitat social i d'accions de millora dels serveis socials

Destinat, entre d'altres, al reforç dels equips tècnics, de suport i administratius dels serveis socials: personal contractat a partir de la declaració de l'Estat d'Emergència del març de 2020, contractació de nou personal dels serveis socials o ampliació de la jornada del professional existent. Els imports atorgats des de 2020 han estat els següents:

2020	2021	2022	2023	2024
33.435,81 €	42.986,15 €	57.212,28 €	57.910,41 €	58.552,88 €

L'increment de finançament entre 2021 i 2022 no es va destinar a generar crèdit per poder ampliar personal.

1. Proposta

Vista la necessitat d'ampliar, consolidar i estabilitzar el personal administratiu de l'Àrea d'Acció Social (serveis socials bàsics i residència geriàtrica municipal) per poder oferir un servei de qualitat i eficient. Atès que la figura de l'administratiu-informador és imprescindible.

Vist el finançament rebut per part del CCM per contractar un administratiu tècnic.

Vist el finançament de la DIBA per contractar un administratiu pel SAC del SIDH.

Vist el finançament de la DIBA que es pot destinar al reforç dels equips tècnics, de suport i administratius dels serveis socials.



Es proposa:

1. Crear i cobrir la plaça d'administratiu-informador dels serveis socials bàsics a 35 hores/setmana (2025).
2. Crear i cobrir una plaça d'administratiu tècnic del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS), a 35 hores/setmana (2025).
3. Crear i cobrir la plaça d'administratiu-informador a 17,5 hores/setmana, per oferir el Servei d'Atenció Ciutadana (SAC) del Servei d'Intermediació en Deute Hipotecari (SIDH) (finançament 100%) (2026).
4. Crear i cobrir una plaça d'administratiu tècnic del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS), a 17,5 hores/setmana (2026).
5. Crear i cobrir una plaça d'administratiu a la residència geriàtrica municipal (octubre 2025).
6. Cobrir la plaça d'administratiu que quedarà vacant al gener de 2026 a partir del setembre de 2025, per poder fer un traspàs adequat de totes les tasques (setembre 2025).

Els llocs imprescindibles a crear i cobrir durant el 2025 són:

1. Plaça d'administratiu-informador dels serveis socials bàsics a 35 hores/setmana.
2. Plaça d'administratiu tècnic del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) a 35 hores/setmana.

La Cap d'Acció Social
Mercè Ginesta i Rey